

Note

« Gestion des connaissances : préambule à un portrait »

Monica E. B. Moldovan

Revue de l'Université de Moncton, vol. 36, n° 2, 2005, p. 85-102.

Pour citer cette note, utiliser l'information suivante :

URI: <http://id.erudit.org/iderudit/014500ar>

DOI: 10.7202/014500ar

Note : les règles d'écriture des références bibliographiques peuvent varier selon les différents domaines du savoir.

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter à l'URI <https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche. Érudit offre des services d'édition numérique de documents scientifiques depuis 1998.

Pour communiquer avec les responsables d'Érudit : info@erudit.org

GESTION DES CONNAISSANCES : PRÉAMBULE À UN PORTRAIT

Monica E. B. Moldovan
Université de Moncton

Résumé

Pour des raisons de performance, innovation ou compétitivité, les connaissances sont devenues une ressource de première importance dans les organisations de l'économie du savoir. Gérer les connaissances explicites et tacites représente une stratégie ayant ses propres concepts, méthodes, outils, qui attirent l'attention des spécialistes. En appliquant une analyse à un corpus d'articles scientifiques, cette étude se propose d'identifier les domaines traitant ou mettant en application la gestion des connaissances, afin de dresser un inventaire de ses champs d'étude et/ou d'application et contribuer ainsi à une meilleure compréhension de ses bénéfices. Ce texte présente des résultats préliminaires : douze domaines d'étude identifiés comme abordant la gestion des connaissances, à comparer aux résultats de la deuxième étape de la recherche (en cours), pour finalement élaborer un portrait de la gestion des connaissances et des aires d'études reliées.

Abstract

By reason of performance, innovation or competitiveness, knowledge has become an important resource for organisations in the knowledge economy. Managing the explicit and the tacit knowledge represents a strategy with its own concepts, methods, and tools, which draws the attention of specialists. Through an analysis on a corpus of scientific articles, this study aims to identify those fields related to, or utilizing knowledge management. The objective of this task is to draft an inventory of study fields and of the various applications of managing knowledge, thus to contribute to a better understanding of its benefits. This paper sums up the

preliminary results of this two-part analysis : twelve fields have been identified as bearing an interest in knowledge management; they will be compared to the results obtained in the second part of the analysis (in progress), in order to work out a portrait of knowledge management and its related study areas.

« Dans une économie où la seule certitude est l'incertitude, la seule source sûre d'avantages concurrentiels durables est le savoir. » Prof. Ikujiro Nonaka - Gestion des connaissances University of Hitotsubashi, Japon.

Introduction

Parmi les thèmes qui font l'objet de débats au sujet des défis du troisième millénaire, il y en a un qui revient constamment : l'économie du savoir et sa définition (ou l'économie de la connaissance). Certaines sources¹ considèrent les concepts de *connaissances*, d'*innovation technologique* et de *réseau de savoir-faire* comme étant les plus appropriés pour caractériser la *nouvelle économie* (Rivard, 2000), tandis que d'autres² vont dresser un portrait plus large et en même temps plus nuancé, dans lequel entrent plusieurs facteurs : avancement des sciences et des technologies, développement du secteur des services, mondialisation, information et savoir, compétences personnelles et professionnelles, capacité de création.

Même si une revue de l'abondante littérature existante sur l'économie du savoir pourrait aider à enrichir l'image et la compréhension qu'on puisse en avoir, il est proposé, dans le cadre de cette étude, d'examiner plutôt un seul des facteurs mentionnés plus haut, plus précisément celui de *connaissance* ou de *savoir*, en essayant de mieux comprendre l'intérêt des spécialistes en économie, sciences, technologie, communication, etc., pour la *gestion des connaissances*.

À partir des années 1980, l'entreprise fait face à de nouveaux enjeux dans son évolution : le savoir, la hiérarchie aplatie, les groupes de projet et les technologies de l'information (Drucker, 1988). Tous ces concepts ont ouvert la voie à de nouveaux champs d'étude, pour n'en nommer que la *gestion de projet* ou les *nouvelles formes de travail*. Quant au savoir, entré dans la liste des sujets préoccupant les spécialistes en communication, informatique, sciences de l'information, sociologie, etc., il s'est retrouvé

au cœur d'une nouvelle discipline de gestion, la *gestion du savoir* (ou la gestion des connaissances).

La connaissance humaine, par sa complexité et par son étendue, pose de nombreux problèmes, pour n'en citer que les aléas du processus de création, la difficulté de la transmission, la fragilité des supports de conservation. Ces questionnements et bien d'autres encore font l'objet de la gestion des connaissances, qui les examine dans le cadre de ce qu'on appelle le *cycle de vie de la connaissance* : création, formalisation, validation, diffusion, réutilisation, valorisation (Prax, 2003).

Définie comme étant « [La] Gestion, par des moyens informatiques, des informations significatives qui sont acquises par une entreprise et qui y circulent, ainsi que du savoir-faire développé par le personnel, de manière à créer un système interactif de formation maison continue qui débouche sur une meilleure qualité des produits et services, ainsi que sur une plus grande compétitivité de l'entreprise »³ (angl. *knowledge management*), la gestion des connaissances, en tant que discipline, est en train de se positionner de manière particulière par rapport aux autres domaines/disciplines, par les méthodes et les outils spécifiques qu'elle met à leur disposition, à des fins de performance (Jacob et Pariat, 2002).

L'intérêt que la gestion des connaissances a éveillé chez de nombreux spécialistes, préoccupés surtout par l'émergence de nouveaux modes de fonctionnement organisationnel, explique l'abondance des articles qui lui sont dédiés. Elle se retrouve ainsi examinée du point de vue de la performance organisationnelle, de l'avantage compétitif, de la gestion de la relève, de l'apprentissage, de la gestion de l'information, des systèmes d'information, etc.

Afin de mieux comprendre les avantages que la gestion des connaissances peut procurer sur le plan organisationnel, professionnel ou personnel, un corpus d'articles dédiés est examiné, dans le but de déterminer, de manière non exhaustive, les domaines s'intéressant à ce concept, suivre l'évolution dans le temps de leur intérêt par rapport à cette discipline, dresser leur inventaire suite aux analyses appliquées, pour finalement aboutir à l'élaboration d'un répertoire évolutif des applications pratiques de la gestion des connaissances.

Revue de la littérature

Les sciences de l'information se penchent sur l'étude du concept de connaissance et sur sa gestion, en faisant, au préalable, la distinction entre *données* - des faits bruts et objectifs, *information* - ensemble de données porteur de sens (Le Coadic, 1997) et *connaissance* - information interprétée ou expérimentée (Davenport et Prusak, 1997; Reitz, 2005).

Difficilement repérable et transmissible, la *connaissance tacite* ou le savoir-faire, fruit de l'expérience, possédée par le personnel de plus en plus mobile, devient un capital immatériel que l'organisation a tout intérêt à capter et à garder (Davenport, Prusak et Wilson 2003).

Les spécialistes de l'information sont appelés à organiser cette expérience, la rendre explicite et trouver des solutions aux problèmes d'accès, de représentation, de passage de la gestion documentaire à la gestion des connaissances, etc. (Boughzala et Ermine, 2004; Ermine, 2000, 2003).

La compréhension de chacun de ces concepts est complétée par l'analyse des aspects entourant les étapes du cycle de vie de la connaissance.

Ainsi, à l'étape de la création, il est crucial de comprendre les mécanismes⁴ qui peuvent contribuer à l'innovation, par la création de nouvelles connaissances (Nonaka, 1994) : non formalisées ou non consignées, les connaissances tacites doivent « prendre vie », devenir explicites - extraites de la tête des gens et transmissibles - grâce à l'utilisation des technologies de l'information.

Certains spécialistes en gestion s'appliquent à identifier les facteurs susceptibles d'augmenter la compétitivité des organisations en accordant une attention particulière à l'échange entre pairs, dans le cadre de ce qu'on appelle « communautés professionnelles » ou « communautés de pratique » (Wenger, McDermott et Snyder, 2002), qui, dans certains milieux corporatifs ou institutionnels ont déjà fait leurs preuves - le cas de Hydro Québec et ses quatre communautés de pratique de la direction des services informatiques (Jacob, 2001; Langelier, 2005), ou bien, à une autre échelle - le cas du Japon, où la culture du partage de l'information et des connaissances constitue, en quelque sorte, une deuxième nature (Earl, 2000).

Aux communautés de pratique s'ajouteront d'autres méthodes, combinant techniques de simulation ou de création et technologies de l'information et de la communication (Prax, 2003). Ces méthodes vont du récit de situations vécues (*storytelling*) ou des jeux de rôles, jusqu'aux sessions de *brainstorming*, aux réseaux cognitifs et sociaux (référentiels de type *Qui connaît qui ?* ou *Qui connaît quoi ?*), ainsi que les foires aux questions, les projets de mémoire organisationnelle, les bases de connaissances, le retour d'expérience, etc.

Validées par des experts, les connaissances seront formalisées, stockées, diffusées, réutilisées, valorisées, enrichies. Grâce à cette nouvelle richesse auparavant invisible (Sveiby, 2000), l'organisation ne sera que mieux préparée à faire face au jeu de la compétition.

Le processus de gestion des connaissances est très présent dans les travaux émanant du domaine des technologies de l'information et de l'informatique, qui s'appliquent à élaborer les « contenants » (les solutions logicielles) aptes à recevoir et à mettre à la disposition des utilisateurs le « contenu » - la connaissance tacite extraite de la « connaissance corporative qui s'en va à la fin de la journée de travail et qu'on espère revoir le lendemain matin... » (Miller, 1998)⁵.

Ces travaux examinent, par exemple, les systèmes d'information et leurs composantes (données-informations-connaissances, logiciels, équipements, réseaux, procédures, personnel), en tant qu'ensembles pouvant servir à gérer les connaissances tacites ou explicites, ou seulement certains sous-systèmes - les logiciels capables de faciliter l'extraction, la localisation ou bien le partage des connaissances tacites / explicites, sinon tout le cycle de vie de la connaissance. Il va de soi que l'accessibilité et la convivialité de ces systèmes auront un impact majeur sur le processus de gestion du savoir (Reix, 2000).

Ce survol de travaux émanant des sciences de l'information, de la gestion ou de la technologie jette de la lumière sur certains angles théoriques et applicatifs de la gestion des connaissances. La question qu'on pourrait se poser, logiquement, ce serait de voir si d'autres domaines d'études ont manifesté un quelconque intérêt par rapport à la gestion des connaissances en général ou par rapport à ses méthodes, techniques et outils en particulier, en essayant premièrement de repérer, dans une banque d'information, des articles scientifiques dont le titre

mentionne la gestion des connaissances (première phase de l'étude), pour passer ensuite à une exploration des résumés indexés dans la même banque (deuxième phase de l'étude).

Méthode

Afin de déterminer quels autres domaines/disciplines s'intéressent à la gestion des connaissances, à part ceux mentionnés dans la revue de la littérature ci-dessus, i.e. les sciences de l'information, la gestion, l'informatique et la technologie, un corpus d'articles extraits de la banque d'information *ABI/Inform Global – ProQuest* a été analysé.

La banque d'information *ABI/Inform Global* a été privilégiée dans la constitution du corpus pour les raisons suivantes : l'étendue de la couverture des sujets (catégories et sous-catégories : affaires – industrie : comptabilité, fiscalité, gestion financière, gestion des ressources humaines, industries, gestion, marketing, gestion des opérations; informatique - Internet : informatique, industrie du logiciel, ordinateurs, sciences de l'information, Internet, gestion des technologies de l'information; économie – commerce : économie, commerce international; environnement : ressources naturelles, pollution, réglementation; gouvernement – droit : politique intérieure, sécurité, administration publique, relations internationales, législation, campagnes politiques, systèmes politiques; questions - politiques sociales : activisme, communautés et développement urbain, politique sociale), période couverte par la banque d'information (depuis 1971), le nombre de périodiques et d'articles indexés dans la banque (2650 périodiques en 2004), et la possibilité de limiter la recherche d'information en utilisant l'option *Revue académiques*, afin de mieux cibler les domaines d'études manifestant un intérêt au sujet de la gestion des connaissances.

Le corpus visé devait contenir des articles répondant aux critères énumérés ci-dessous :

- publiés par des revues académiques (l'option *Revue académiques* a été activée);
- depuis la date de début du fonctionnement de la banque d'information (option *Toutes dates*);
- en anglais ou en français;

- traitant principalement de gestion de connaissances (<« *knowledge management* » OR « *gestion des connaissances* »>, pour un maximum de pertinence, option *Dans le titre*).

Le corpus a donc été constitué à l'aide de la requête ayant les paramètres suivants : <« *knowledge management* » OR « *gestion des connaissances* »>, accompagnée des options : *recherche d'expression, dans le titre, toutes dates, revues académiques*.

Les articles ainsi repérés ont été analysés sous plusieurs angles :

- évolution de l'intérêt par rapport à la gestion des connaissances, selon la distribution des articles publiés repérés sur la période de parution (entre l'année de parution du premier article et 2005),
- regroupement par disciplines des revues ayant publié des articles dédiés à la gestion des connaissances,
- identification des grandes aires d'études ayant publié des articles reliés à la gestion des connaissances dans des revues académiques, selon le(s) concept(s) présent(s) dans le titre.

Même si, pour 2005, le nombre total d'articles répondant à ces critères sera connu une fois l'année close, on peut essayer de déceler une tendance dans la fréquence de parution en prenant en considération les premiers mois de l'année seulement. Cette tendance pourrait se confirmer ou non à la deuxième étape de l'étude.

Résultats

Le corpus d'articles obtenu en réponse à la requête décrite ci-dessus comptait 682 articles, publiés entre 1975 et mars 2005 (mois de mars devancé en raison de l'indexation avant publication), en anglais ou en français, provenant de 179 revues académiques différentes, couvrant plusieurs disciplines. Tous les titres de ces articles contenaient l'expression « *knowledge management* » ou « *gestion des connaissances* » dans le titre.

Suite à une première analyse des titres des revues académiques et à un travail de classification, 12 domaines ont été identifiées comme ayant publié des articles reliés à la gestion des connaissances, répondant aux

critères spécifiés, dans 179 revues académiques couvrant 23 disciplines différentes, entre 1975 et 2005 (trois premiers mois de l'année).

Ces disciplines étaient, en ordre alphabétique, les suivantes (suivies du chiffre indiquant le nombre de revues académiques différentes ayant publié les articles repérés) :

Tableau 1 : Disciplines et nombre de revues académiques différents ayant publié des articles consacrés à la gestion des connaissances

Discipline	Nombre de revues
administration	5
affaires	16
benchmarking	1
communication	1
comptabilité	3
droit	1
économie	6
éducation	2
entreprise	6
finances	1
formation	4
génie	6
gestion	41
industrie	6
informatique	13
marketing	5
méthodologie	3
qualité	6
ressources humaines	8
sciences de l'information	24
technologie	19
tourisme	1
travail	1
Total : 23 disciplines	Total : 179 revues

Par la suite, ces disciplines ont été regroupées en domaines d'études / revues académiques, tels que présentés ci-dessous :

Tableau 2 : Domaines et nombre de revues académiques différents ayant publié des articles consacrés à la gestion des connaissances

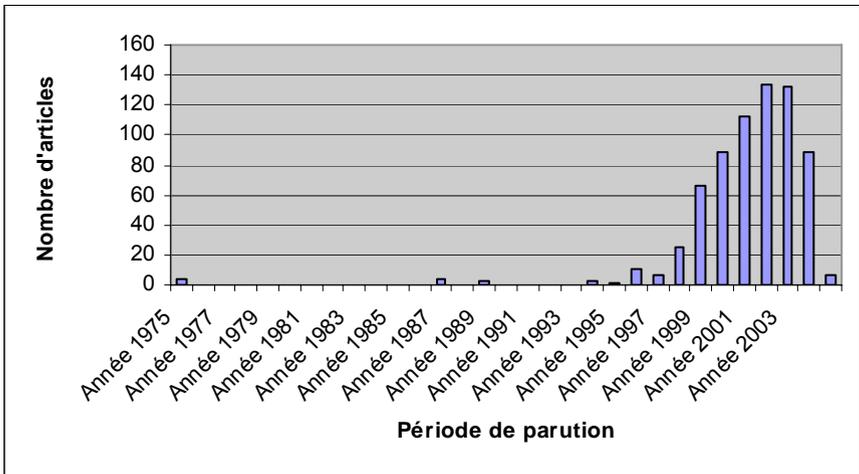
Aire d'études	Nombre de revues
communication	1
droit	1
économie	7
éducation	6
génie	6
gestion	92
industrie	6
information	24
informatique	13
méthodologie	3
technologie	19
tourisme	1
Total : 12 domaines	Total : 179 revues

Il est important de rappeler que l'objectif de cette étude n'est aucunement de présenter le contenu de ce corpus comme la liste définitivement établie des domaines reliés de près ou de loin à la gestion des connaissances. Il se veut plutôt une aide à la compréhension des perspectives sous lesquelles ses concepts peuvent être examinés et appliqués par les divers champs d'études.

Les premiers articles, au nombre de 4, indexés dans la banque d'information ABI/Inform Global et ayant l'expression « *knowledge management* » dans le titre, publiés par une revue académique, datent de 1975⁶. Par la suite, c'est à peine en 1987 qu'on retrouve 4 autres articles répondant aux mêmes critères, 2 en 1989, 2 en 1994, 1 en 1995. Un certain progrès est constaté en 1996, avec 11 articles et en 1997 avec 6 articles respectivement.

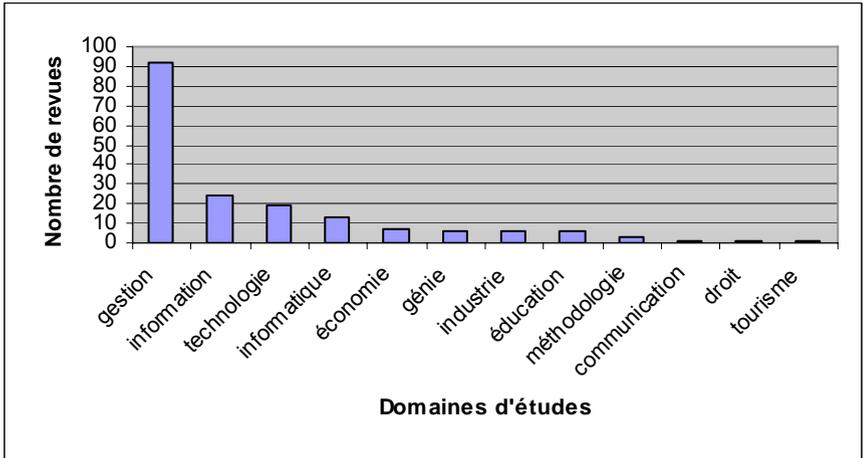
Cette progression va devenir plus marquée à partir de 1998, avec 25 articles; elle augmentera ensuite année après année : en 1999 - 66, en 2000 - 88, pour atteindre un pic de 112 en 2001, 134 en 2002, 132 en 2003, en diminuant par la suite à 89 articles en 2004 et à 6 articles pour les trois premiers mois de l'année 2005 (voir Figure 1).

Figure 1 : Distribution des articles reliés à la gestion des connaissances, parus entre 1975 et début 2005



Si l'on classe les 23 disciplines et les 12 domaines identifiés comme s'intéressant à la gestion des connaissances selon le critère du nombre de revues académiques leur étant associées, on constate que ce sont la gestion, l'information et la technologie qui occupent les trois premières places, avec 92, 24 et respectivement 19 revues académiques, suivies d'informatique avec 13, économie - 7, génie - 6, industrie - 6, éducation - 6, méthodologie - 3, communication - 1, droit -1 et tourisme 1 revue académique (voir Figure 2).

Figure 2 : Distribution des revues ayant publiés des articles reliés à la gestion des connaissances dans divers domaines d'études



On remarque donc la progression de la parution d'articles consacrés à la gestion des connaissances à partir de la moitié des années 1990, avec un record atteint en 2002-2003 (134 et 132 respectivement). Il est important de rappeler qu'il s'agit d'articles sélectionnés suite à l'application d'un critère très restrictif – articles contenant les mots-clés « *gestion des connaissances* » ou « *knowledge management* » dans le titre. On peut facilement en déduire qu'une sélection d'articles publiés dans la même période et contenant les mêmes mots-clés dans le résumé ou le texte serait beaucoup plus imposante.

Vu le nombre considérable d'articles consacrés à la gestion des connaissances par la gestion et ses disciplines, il serait justifié de mettre en relation cet engouement avec les préoccupations des spécialistes et des gestionnaires par rapport à la compétitivité des organisations de tous les domaines d'activité, dans le contexte de la mondialisation des échanges commerciaux et de l'évolution démographique des pays développés. À une époque où les délocalisations font rage, les employés sont très mobiles ou prennent leur retraite et les ressources naturelles s'épuisent, l'information et les connaissances pourraient constituer le seul avantage concurrentiel organisationnel. Ce serait donc le champ d'application si

large de la gestion qui expliquerait le nombre record de revues et d'articles provenant de ce champ d'études.

D'autre part, les sciences de l'information ont leur rôle à jouer tout au long du processus de gestion des connaissances, de la création jusqu'à la conservation, d'où l'apparition de nouvelles structures et fonctions organisationnelles, telles que *Centre du savoir* et *Agent de gestion des connaissances* (angl. *Knowledge Center* et *Knowledge Officer*). De la gestion des documents, l'organisation passe à l'utilisation des technologies de l'information, vers une gestion stratégique de l'information – les stratégies et les ressources informationnelles sont alignées aux objectifs de l'organisation, la concurrence est surveillée constamment et l'information interne/externe est gérée en tenant compte des caractéristiques de l'environnement organisationnel.

Tout ceci ne serait possible sans l'apport constant du domaine des technologies de l'information et de l'informatique, qui élaborent les systèmes d'information nécessaires à la circulation de l'information et des connaissances dans l'organisation, pour que les objectifs de performance soient atteints.

En examinant les autres domaines présents dans les résultats ci-dessus, on pourrait en déduire que leur intérêt par rapport à la gestion des connaissances est motivé par les mêmes raisons que celles de la gestion, c'est-à-dire la compétitivité accrue par la transmission des connaissances organisées, à l'aide des technologies de l'information et de la communication.

Cependant, seulement une analyse plus poussée des applications pratiques de la gestion des connaissances serait susceptible de révéler les angles de cet intérêt et nous aider à comprendre de quelle manière des spécialistes en droit ou en tourisme, par exemple, estiment que les méthodes, les techniques et les outils propres à la gestion des connaissances leur pourraient être utiles. À cet effet, une analyse de contenu appliquée aux résumés accompagnant les articles du corpus est envisagée.

Limites de l'étude

La dernière vérification du corpus d'articles analysés dans cette étude a été faite à la fin du mois de janvier 2005. À cette date, la banque ABI/Inform Global contenait déjà des articles datés du mois de mars 2005. Cependant, pour les mêmes raisons d'indexation avant publication, il va de soi que la même requête lancée à un autre moment repêcherait un nombre d'articles différent de celui du présent corpus.

Tout changement dans les paramètres de la requête aurait des conséquences similaires sur les dimensions du corpus, ce qui mènerait à des conclusions différentes. Ainsi, la requête très large <« *knowledge management* » dans le titre OR « *knowledge management* » dans la notice et le résumé OR « *knowledge management* » dans le sujet, toutes dates, tous types de sources, tous formats> repêcheraient, par exemple, au delà de 4000 articles en anglais. Il serait alors intéressant d'observer si les domaines touchant le sujet de la gestion des connaissances et la distribution de leur intérêt dans le temps sont comparables aux résultats de cette étude.

Cette première approche d'analyse pourra ultérieurement être raffinée, car le fait de fonder la stratégie de recherche seulement sur la présence des mots-clés dans le titre n'est pas assez concluant⁷, les titres n'étant pas toujours suffisamment explicites quant au contenu de l'article qu'ils introduisent. Parmi les options à considérer dans cette perspective, une stratégie de recherche de l'information basée sur la présence des mots-clés dans les résumés pourrait repérer des articles dont le contenu s'avérerait aussi pertinent que celui des articles repérés dans le cadre de cet exercice.

À considérer aussi la comparaison avec les résultats obtenus éventuellement par le lancement de la même requête dans d'autres banques d'information (Science Direct ou Ingenta, par exemple).

Le caractère interdisciplinaire actuel des domaines d'études rend caduques les anciennes barrières qui existaient entre les catégories désignant ces domaines ou leurs contenus. Ainsi, la revue *International Review of Law, Computers & Technology* représente un exemple de convergence entre droit, informatique et technologie.

L'étape suivante de cette étude consistera en l'application d'une analyse en profondeur de tous les concepts présents dans les titres des

revues, afin de raffiner les résultats préliminaires présentés ci-dessus, une analyse des résumés contenant les mêmes expressions, ainsi qu'une cartographie des relations qui se tissent entre les concepts / mots-clés, dans une optique d'interdisciplinarité - résultats qui seront par la suite intégrés dans un répertoire des applications de la gestion des connaissances. À cette deuxième phase du travail il sera fait appel à des logiciels spécialisés en analyse de texte.

À ce stade-ci de l'exercice, l'identification des champs d'études s'intéressant à la gestion des connaissances représente la première étape de l'analyse voulant dresser le portrait de la gestion des connaissances et de ses bénéfices, par l'intermédiaire de l'inventaire de ses applications. Cette tentative d'identification des domaines s'intéressant aux mécanismes précités ne constitue que la première ébauche du tableau plus approfondi de la gestion du savoir.

Conclusion

La *connaissance*, selon la perspective de la *gestion des connaissances*, est considérée sous sa signification d'*expérience*, *compétence*, *maîtrise*. Mais l'expérience, la compétence, la maîtrise transmises se sont depuis toujours manifestées comme des facteurs de progrès dans tous les domaines de l'activité humaine, sans que leur transmission soit étudiée ou régie par une discipline spécifique ayant pour objet les mécanismes d'extraction, de formalisation et de diffusion du savoir-faire acquis. La naissance de la gestion des connaissances, comme discipline à part, est une réponse à un besoin de compréhension, de théorisation des méthodes traditionnelles et surtout d'élaboration de nouvelles méthodes et techniques de transmission du savoir, rendues possibles par les avancées scientifiques et technologiques.

Par les possibilités qu'elle offre, de localiser, capter, formaliser et mettre en circulation le savoir des experts, donc d'optimiser le capital intellectuel de l'organisation et de contribuer ainsi à l'atteinte de ses objectifs de performance, la gestion des connaissances a vite capté l'attention des spécialistes et des gestionnaires préoccupés par les enjeux de la nouvelle économie et de la mondialisation.

Cet intérêt a évolué dans les décennies '80 et '90, atteignant un maximum dans les premières années du troisième millénaire, moment où

les milieux organisationnels ont commencé à être préoccupés par la question de la relève : les employés expérimentés prenant leur retraite, il s'ensuit que les organisations vont subir une baisse de performance. La gestion des connaissances est considérée, dans ce contexte, parmi les solutions envisageables afin de faciliter la transmission des expertises entre les générations de travailleurs.

La compréhension des avantages que la gestion des connaissances peut procurer aux organisations profiterait d'une revue des champs s'y intéressant, ce qui constituait un des objectifs de cette étude. Ainsi, on a identifié, à cette première étape, 12 domaines s'intéressant à cette discipline : communication, droit, économie, éducation, génie, gestion, industrie, information, informatique, méthodologie, technologie et tourisme (selon l'analyse des titres d'un corpus d'écrits académiques indexés dans la banque d'information ABI Inform Global, entre 1975, date de lancement de la banque, et 2005 et contenant les expressions « gestion des connaissances » ou « knowledge management »).

Le fait de limiter l'exploration de la banque en visant seulement les articles dont le titre contenait les expressions citées ci-dessus a eu comme avantage un maximum de pertinence des résultats repérés, mais il reste à comparer cet inventaire avec les domaines qui seront identifiés à la deuxième étape de l'étude.

La suite de cet exercice se propose de procéder à des analyses plus poussées (analyse plus fine des titres des revues repérées précédemment et analyse des résumés repérés dans la banque grâce aux expressions mentionnées, pour la même période), afin de parer aux limites mentionnées de la première étape, de déterminer d'éventuels changements de l'inventaire préliminaire et d'élaborer le répertoire des champs d'application de la gestion des connaissances.

En examinant de plus près la littérature scientifique dédiée à la gestion des connaissances et à ses applications pratiques dans les divers domaines de l'activité humaine, on sera plus à même de dresser le portrait détaillé des solutions implantées, de les adapter à d'autres contextes, d'en créer de nouvelles et de faire avancer, par conséquent, la recherche appliquée, en répondant aux impératifs de cette époque et de l'avenir, par la mise à la disposition de la communauté de cette richesse immatérielle, mais plus précieuse que toutes les autres : le savoir.

Bibliographie

- Boughzala, I., et Ermine, J.-L. (dir.) (2004). *Management des connaissances en entreprise*. Paris : GET et Lavoisier.
- Davenport, T., et Prusak, L. (1997). *Information ecology : mastering the information and knowledge environment*. New York : Oxford University Press.
- Davenport, T., Prusak, L., et Wilson, J.-H. (2003). *What's the big idea ? Creating and capitalizing on the best management thinking*. Boston : Harvard Business School Press.
- Drucker, P.-F. (1988). The Coming of the New Organization. *Harvard Business Review*. 45-53. (Janvier-Février).
- Earl, M. (2000). Comment tirer parti des meilleures pratiques locales. In Davenport, T. et Marchand, D. *L'art du management de l'information : gérer le savoir par les technologies de l'information*. Paris : Financial Times Limited, Éditions Village Mondial. 78-82.
- Ermine, J.-L. (2000). *Les systèmes de connaissances*. Paris : Hermès. (2^{ème} édition).
- Ermine, J.-L. (2003). *La gestion des connaissances*. Paris : Hermès Lavoisier.
- Jacob, R. (2001). La transformation d'une grande organisation de services publics selon la perspective de la gestion des connaissances. *Gestion*. 26:3.61-71.
- Jacob, R., et Pariat, L. (2002). Savez-vous ce que vous savez ? : gestion des connaissances et compétitivité des entreprises. *Réseau CEFRIO*. Adresse URL : http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Reseau_mars_2002.pdf
- Langelier, L. (2005). *Pourquoi mettre en place une communauté de pratique*. Adresse URL : http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Louis_Langelier_Seminaire_2005.pdf
- Le Coadic, Y.-F. (1997). *La science de l'information*. Paris : Presses Universitaires de France. [Collection *Que sais-je ?*, 2873]

- Miller, J. (1998). Keynote address. DCI Conference on Knowledge Management. In Blair, D. C. (dir.). Knowledge Management : Hype, Hope or help. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 53:12.1019-1028.
- Nonaka, I. (1994). A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organisation Science*. 5:1. 14-37
- Prax, J.-Y. (2003). *Le manuel du Knowledge Management : une approche de 2^e génération*. Paris : Dunod.
- Reitz, J.-M. (2005). *ODLIS : Online Dictionary for Library and Information Science*. Adresse URL : http://lu.com/odlis/odlis_jk.cfm.
- Reix, R. (2000). *Systèmes d'information et management des organisations*. Paris : Librairie Vuibert.
- Rivard, S. (2000). *Nouvelle économie, nouvelle organisation et technologies de l'information*. Adresse URL : <http://www.cirano.qc.ca/pdf/publication/2000s-09.pdf>
- Sveiby, K.-E. (2000). *Knowledge management : la nouvelle richesse des entreprises*. Paris : Maxima.
- Wenger, E., McDermott, R., et Snyder, W. M. (2002). *Cultivating communities of practice : a guide to managing knowledge*. Boston : Harvard Business School Press.

¹ Selon le *Grand dictionnaire terminologique*, l'économie du savoir est... [L]Économie qui est basée sur la connaissance et l'innovation technologique et qui permet la constitution d'un réseau de savoir-faire. Adresse URL :

http://w3.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index800_1.asp)

² Encyclopédie Wikipedia. Adresse URL : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Capital-savoir>

³ *Grand dictionnaire terminologique*, op.cit.

⁴ La création du savoir passe par la socialisation - interaction entre individus, l'externalisation - transmission et exploitation des savoirs à l'intérieur du groupe, l'internalisation - appropriation par expérimentation, et la combinaison - émergence de nouvelles connaissances (Nonaka, 1994).

⁵ Notre traduction.

⁶ Les premiers articles reliés à la gestion des connaissances indexés dans la banque d'information ABI/Inform Global, en 1975, sont les suivants :

Henry, N. (1975). Bureaucracy, technology, and knowledge management. *Public Administration Review*. 35:6.

Goerl, G.F. (1975). Cybernetics, professionalization, and knowledge management : an exercise in assumptive theory. *Public Administration Review*. 35:6.

Gates, B. L. Knowledge management in the technological society : government by indicator. *Public Administration Review*. 35:6.

McCaffery, J. Knowledge management in fiscal policy formation. *Public Administration Review*. 35:6.

⁷ Remize, M. (2003). Gérer du contenu, fournir des connaissances. *Archimag*. 161. 38-40.

Hansen, M.T.; Nohria, N.; Tierney, T. (1999). What's your strategy for managing knowledge ? *Harvard Business Review*. March-April.106-117.