

MANAGER VOTRE CONNAISSANCE METIER!

MANAGER VOTRE CONNAISSANCE METIER!



# LE MANAGEMENT DE LA CONNAISSANCE

De quoi parle t'on ?

# Les situations propices

- Réorganisation
- Départs à la retraite massifs
- Externalisation (back-office, ...)
- Sous-traitance
- Projet d'informatisation
- Projet de mobilité (fonctionnelle ou géographique)
- Réingénierie des processus
- Fusions & acquisitions
- Transfert ou reprise d'entreprises
- ....
  
- Les opportunités d'amélioration de la performance par le Management de la Connaissance sont nombreuses



# Les attentes

- Accélérer l'apprentissage des spécificités du métier
- Capitalisation d'expertises et des savoirs critiques.
- Accroître la performance des communautés professionnelles
- Affermir l'identité sur des repères stables
- Renforcer la cohésion et la motivation
- Accélérer la recherche des éléments d'information et le montage de solutions
- Améliorer ou valider les processus et l'organisation existants
- Développer une souplesse, une agilité dans l'activité
- Innover sur les procédés, produits & services (bonnes pratiques)



# Limites des pratiques actuelles

- Mise en double de personnes dans l'action professionnelle :
  - Le détenteur des connaissances opère et le nouvel arrivant acquiert la connaissance par observation et mimétisme :
    - Formules classiques de tutorat, mentorat, apprentissage ....
- Le problème est que rien ne reste dans l'Organisation elle-même :
  - Cela deviendra de plus en plus critique, avec les lourds départs à la retraite des « papy boomers »
- Sous la pression d'un marché du travail de plus en plus tendu :
  - Le nouvel arrivant risque de quitter l'entreprise, après sa montée en connaissance
- Le détenteur des connaissances étant parti à la retraite entre temps
  - Il n'est plus question de refaire un fonctionnement en double



# Que signifie Manager la Connaissance ?

- Le Management de la Connaissance est d'abord du Management :
  - C'est d'abord une action humaine, complémentaire aux approches orientée processus ou documentaire :
    - Les outils sont nécessaires, mais c'est un autre sujet
- La Management de la connaissance s'inscrit dans les relations humaines de l'entreprise :
  - La prise en compte des interactions humaines est essentielle
- On ne peut pas agir sur des « masses humaines », mêmes agrégées en ressources :
  - C'est au niveau individuel que cela se gère
  - La subjectivité de l'individu est de base



# Définitions de base

- Une donnée est une suite de symboles sur un support (papier, magnétique, sonore, vidéo , ...)
- L'information est une donnée dotée d'une sémantique (référence & signification) par un langage
- La connaissance est la signification d'une information utilisée dans l'action et dont la valeur est justifiée ; elle est mentale, « dans la tête » de la personne qui agit
- La compétence est la capacité de mobilisation de ses connaissances par une personne dans une activité professionnelle
- L'expérience est la source des compétences d'une personne, issue de la répétition de pratiques professionnelles
- L'expertise est l'expérience approfondie jusqu'à devenir critique et non remplaçable
- Le savoir est la connaissance partagée et adaptée aux objectifs d'une communauté de personnes
- Le savoir-faire est la capacité observable d'une communauté d'appliquer ses savoirs aux tâches dont il a la charge pour atteindre ses objectifs
- Le métier est un rassemblement de savoir-faire délimités par un langage dédié; il se décompose en domaines métier

# Sortir de la confusion entre information et connaissance !

- Conséquences des définitions de base :
  - La connaissance est :
    - Imperceptible et vivante, mémorisée dans la tête d'un être humain
    - Issue d'une autre connaissance, par un raisonnement ou une expérience qui la justifie
    - Transmissible à un autre être humain
  - L'information est :
    - Dans un langage, perceptible par le truchement de sa donnée
    - Non nécessairement justifiée, par un raisonnement et une expérience
    - Compréhensible par un être humain qui comprend le langage dans lequel l'information est donnée
- La connaissance ne se manipule qu'à travers des modèles formels :
  - Le formalisme permet de mathématiser la représentation
  - La mathématisation permet de calculer les valeurs



# Aller plus loin : Utiliser des symboles

- Pour parvenir à une vision minimale, il faut formaliser le langage préalablement explicité :
  - La formalisation consiste à utiliser des symboles pour représenter les opérateurs de la sémantique dans un texte
    - La formalisation permet de préciser le langage naturel
    - Elle oblige à tout dire, ce qui maximise l'explicitation
  - Il est toujours possible de reformuler en langage naturel , le langage formel préalablement explicité
- La formalisation permet la modélisation de ce que l'on a compris
  - Un schéma remplace 1000 mots
- La formalisation ouvre la voie au calcul :
  - Une machine peut déduire les conséquences logiques des informations représentant de la connaissance explicitée
- Cela conduit à la notion de Base de Connaissance formelle
- Une validation du modèle sous-jacent permet prouver sa cohérence et sa complétude



# Limites des langages formels actuels

- La formalisation est souvent très « verbeuse »
- Il n'y a pas de méthode ni de théorie bien établie associée à chaque langage :
  - On ne sait pas vraiment ce que l'on modélise :
    - Des processus ?
    - Des informations ?
    - Des connaissances ?
- Un haut niveau en logique mathématique est nécessaire:
  - Manipulation de concepts ensemblistes (sur des phénomènes humains qui ne sont pas des ensembles; ex: « un bon vin » ...)



# Manager la connaissance par le Langage Métier

- Le Management de la Connaissance vise à
  - Identifier, synthétiser, formaliser et transmettre la connaissance essentielle des métiers dans l'entreprise
  - Accélérer le cycle « compréhension – mémorisation – utilisation » de la connaissance essentielle par les professionnels
- Notre innovation rend la technique de modélisation formelle utilisée, transparente aux professionnels concernés



# Le Langage Métier (LM)

- Fixer les mots les plus fréquemment utilisés :
  - Souvent les moins bien définis .....
  - Utiliser des variables : X , Y, Z, ....
- Utiliser les symboles arithmétiques et logiques usuels, avec leur pleine signification mathématique :
  - +, \*, \, ....
- Apparition de symboles, les opérateurs @L-is, pour désigner des opérateurs sémantiques clefs :
  - N'ayez pas peur ....
- Notions de
  - Glossaire formel
  - Système Sémantique de Glossaires Intelligent

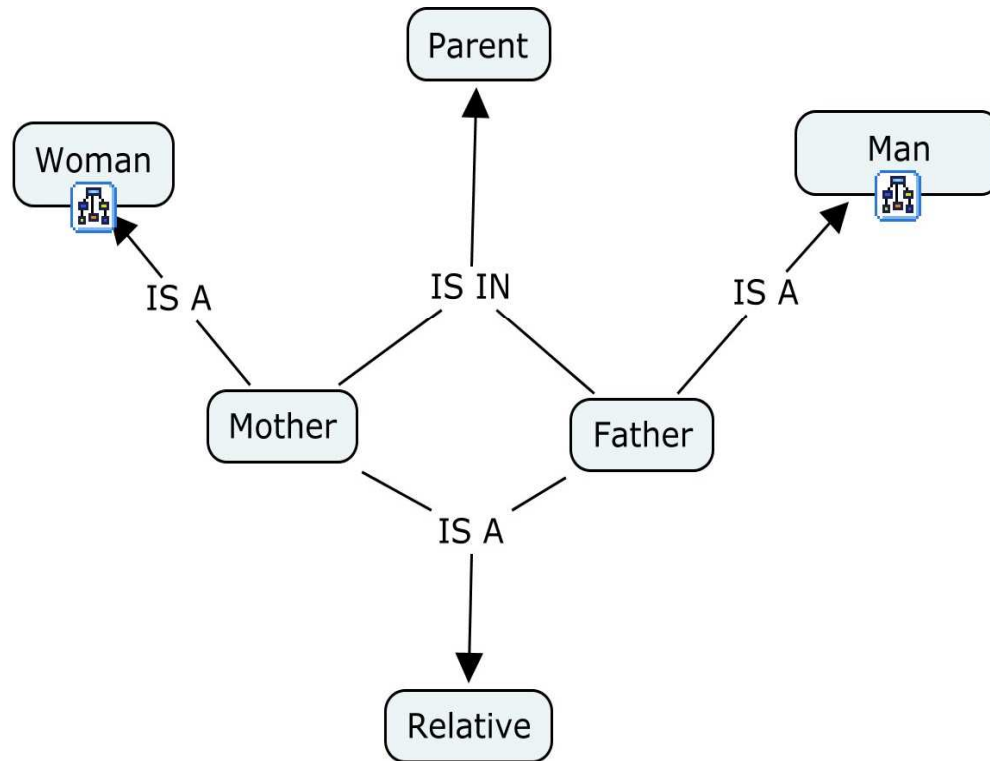


# Principaux opérateurs @L-is

1. Typier «:»
2. Caractériser «.»
3. Subsumer « $\sqsubseteq$ »
4. Application-Composition « $\_$ »
5. Association « $\rightarrow$ »
6. Inversion « $\rangle$ »
7. Complémentaire « $\rangle$ »
8. Changement « $\rightsquigarrow$ »
9. Contenu « $\S$ »



# Exemple : les relations familiales



$(X: \text{relative}) \rightarrow ((X\_T) \neq X) \approx []$

$\text{mother:relative} \approx []$

$\text{father:relative} \approx []$

$\text{mother:woman} \approx []$

$\text{father:man} \approx []$

$((X:\text{person}) \wedge (X:\text{woman})) \rightarrow$

$(\neg(X:\text{man})) \approx []$

$\text{parent} \approx (\text{father}, \text{mother})$



MANAGER VOTRE CONNAISSANCE METIER!

# POUR PLUS D'INFORMATIONS



## VOS CONTACTS

BFD SA 43-45 AVENUE KLÉBER 75016 PARIS

### PASCAL BERNARDON

Tel : +33 1 45 27 02 94

Mob: +33 6 74 20 38 61

[pbernardon@bfd.fr](mailto:pbernardon@bfd.fr)

### PHILIPPE MICHELIN

Tel : +33 1 42 24 50 60

Fax: +33 1 42 24 59 60

[pmichelin@bfd.fr](mailto:pmichelin@bfd.fr)

