

La gestion du savoir, passage obligé vers l'innovation : Modélisation informatique du savoir tacite en contexte organisationnel

Pascal Apollon
30032805

RÉSUMÉ

Il est généralement reconnu que le savoir qu'une organisation peut transférer d'une génération à une autre est composé approximativement à 80% de savoir TACITE (Polanyi, 1996)¹. Ces savoirs TACITES ne peuvent souvent être exprimés que par le rappel d'observations et d'expériences, par l'imitation, la mise en pratique ou encore l'explication théorique. Le moyen d'expression que préconisera un « détenteur de savoir » pour partager ses connaissances sera parfois le même moyen que celui qui lui aura permis de les apprendre. Les outils informatiques utilisés pour gérer ces savoirs TACITES sont encore aujourd'hui peu évolués, voire absents de plusieurs domaines d'activités. Ce projet de recherche s'inscrit dans la lignée des travaux de Nonaka et Takeuchi qui ont cherché à expliquer la création de l'Innovation par l'analyse de quatre modes de conversion de la connaissance : la socialisation, l'externalisation, la combinaison et l'internalisation. Des modes qui permettraient à la fois l'explicitation du savoir TACITE et l'émergence de nouvelles connaissances explicites. Cette étude s'inspire également des travaux d'Ermine, en démontrant comment il est possible de modéliser des connaissances et des réseaux de connaissances pour ensuite les transférer dans un système d'information pouvant accélérer le passage entre les modes de conversion identifiés par Nonaka. Cette étude en gestion de projet a pour objectif d'adapter, d'expérimenter et d'évaluer une démarche de transfert ainsi qu'un logiciel de

¹ Polanyi, M.M., (1996) The Tacit Dimension. New-York : Doubleday.

gestion du savoir (KORTEX®). Le domaine empirique retenu est celui du suivi psychanalytique à long terme, tel qu'explicité par l'un des membres fondateurs de l'organisme échantillonné. L'étude inclut l'expérimentation du losange de criticité, outil permettant d'évaluer l'aspect critique des connaissances explicitées. Les principaux résultats de l'expérimentation démontrent qu'à l'intérieur de l'entrevue de transfert du savoir, environ 52 % de l'entrevue a pu être utilisée dans l'explicitation du savoir. De ces connaissances, 6 % n'étaient pas reliées au domaine du Traitement de la psychose, alors que 31 % étaient reliées à ce domaine mais ne traitaient pas du sujet principal de l'entrevue. Les résultats de l'évaluation faite avec les participants ont permis de démontrer que le losange de criticité était un moyen novateur et efficace d'évaluer l'aspect critique des connaissances mais que l'explication de l'un des quatre critères, soit celui de la mise à jour des connaissances (intégration), se devait d'être simplifiée. Ces résultats ont aussi permis d'estimer que 70 % du savoir tacite pouvait être explicité à l'aide du support informatique et ils ont également démontré que la transmission du savoir TACITE de l'expert pouvait accélérer la formation spécialisée de longue durée, une accélération de l'ordre de 20 % à 40 % selon la plupart des répondants aux questionnaires de recherche. En résumé, en expérimentant l'explicitation du savoir d'un expert, ce projet démontre comment il est possible de capitaliser un savoir en fonction de sa complexité et de sa criticité, et comment il est ainsi possible d'organiser un Capital Savoir afin d'offrir à un individu la connaissance ou un savoir-faire le plus exact possible et ce, le plus rapidement possible.