
KNOWLEDGE MANAGEMENT, E-LEARNING, DEUX DES VOIES DE LA COMPÉTENCE

*Pierre Prevel (Crédit Agricole SA - Formation Groupe – Ingénierie),
Luca Bisognin (Service R&D SYMETRIX/X-PERTeam),
Emmanuelle Villiot-Leclercq (Service R&D SYMETRIX/X-PERTeam)*

Résumé: Actuellement, les problématiques du Knowledge Management et du e-learning tendent à converger. Mais les points de rencontre de ces deux approches et leurs apports respectifs à l'entreprise sont encore mal connus. Notre article vise à montrer que l'articulation de ces deux approches complémentaires dans une approche globale des compétences de l'entreprise.

Mots Clés: Knowledge management, e-learning, compétences, communautés

Le e-learning

Le e-learning est une modalité d'apprentissage qui peut prendre différentes formes (synchrone, asynchrone) et qui vise une acquisition de savoirs ou de savoir-faire dans un contexte individuel ou collectif : savoirs et techniques métier (produits, méthodes ...), savoirs liés à un domaine (droit, comptabilité, réglementaire, ...), découverte, pratique et maîtrise des outils de travail (logiciels, progiciels, périphériques). Le parcours peut être libre, guidé ou personnalisé.

Le Knowledge Management

Le Knowledge Management (ou gestion de la Connaissance) désigne un ensemble d'objectifs et de méthodes très divers, relatifs à :

- la formalisation, au partage, à la conservation, à la transmission et la réutilisation des connaissances et bonnes pratiques existantes dans l'entreprise;
- la gestion des connaissances externes (documentation, intelligence économique);
- la création de nouvelles connaissances (amélioration continue, R&D ...).

Divergences et convergences

A partir de cette étude comparative, nous avons défini un ensemble de divergences et de convergences. Nous montrerons que la convergence majeure est l'orientation vers la Connaissance, la Compétence et la Performance individuelles et collectives. La mise en relation de ces concepts permet d'identifier les compétences de l'entreprise selon l'opération suivante : "compétences individuelles + compétences collectives" x "informel"/"formel" = compétences de l'entreprise

Cette formule se modélise via la matrice de Nonaka qui permet d'articuler les quatre types d'approches des compétences. Les méthodes à utiliser sont différentes selon la nature des actions à mener vis-à-vis de la Connaissance (partage, fixation dans des outils ou process ...)

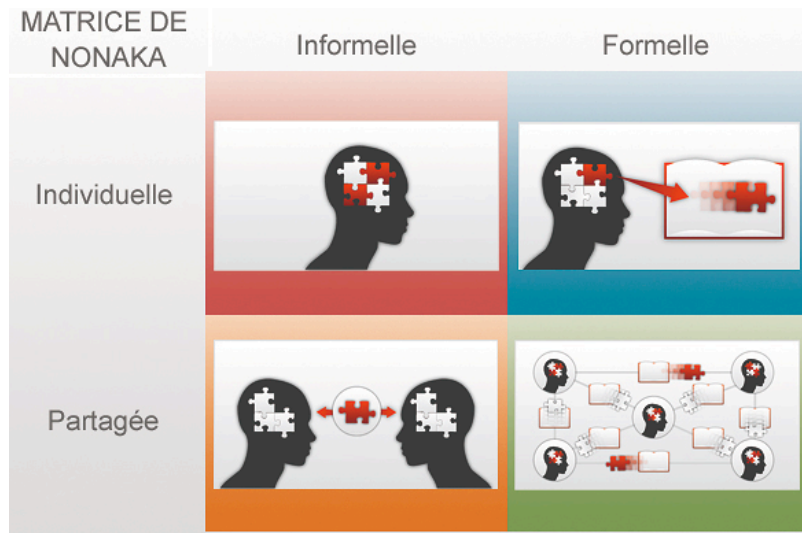


Figure 1. Représentation de la matrice de Nonaka

Lien avec les outils des réseaux sociaux

Ces compétences d'entreprise émergent, s'expriment et s'utilisent concrètement au sein de réseaux sociaux d'entreprise. La deuxième partie de notre article visera donc à poser la question de leur instrumentation. D'un côté, il existe en effet des outils transversaux permettant d'échanger des connaissances que nous nommerons « outils sociaux horizontaux ». Chacun devenant alors producteur de connaissances.

D'un autre côté, se développent actuellement des outils d'échange de connaissances dans des contextes métiers et que nous nommerons « outils sociaux verticaux ». Ces outils marquent les réseaux et les font fonctionner selon une certaine orientation: ils vont être dédiés au partage soit des activités, soit des informations sur les personnes, soit des ressources.

Un modèle à trois piliers ...

Or, il nous semble qu'il manque des outils permettant aux réseaux sociaux d'entreprise de développer de façon dynamique et évolutive ce « capital compétences d'entreprise » nécessaire dans le contexte de mutation du marché.

Dans cette perspective, nous proposons un modèle qui fait du réseau social un construit social basé sur trois piliers: les activités, les ressources et les personnes.

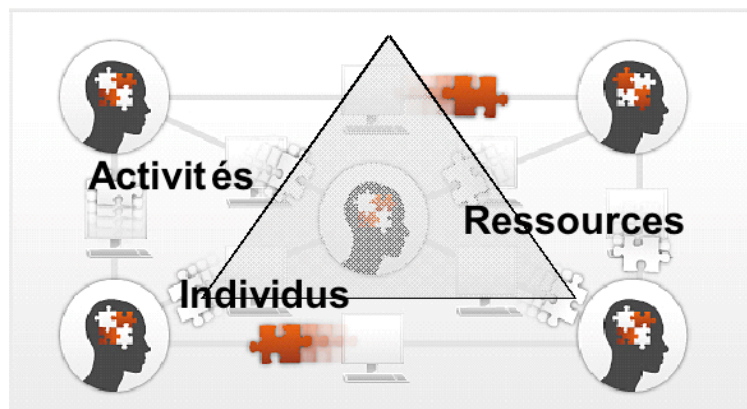


Figure 2. Le modèle à trois piliers

Ce construit social constitue, dans un espace-temps donné, un contexte privilégié dans lequel les compétences d'entreprise s'expriment, s'explicitent et peuvent se transférer de manière formelle ou informelle.

Nous avons présenté à partir de ce modèle, le projet Konstellations développé par la société Symetrix qui vise à:

- Soutenir la création, l'existence et l'évolution de communautés de connaissances;
- Favoriser la production, la capitalisation et l'exploitation des connaissances intra et inter communautés;
- Favoriser le développement et l'amélioration des compétences des membres de chaque communauté;
- Privilégier la circulation de l'information en favorisant des interactions basées sur la confiance:
 - entre les membres d'une communauté;
 - entre les membres de différentes communautés.

Auteurs

Pierre Prével

Crédit Agricole SA - Formation Groupe - Ingénierie

91-93 Bvd Pasteur P 3.6.029

75710 Paris CEDEX 15

E-mail: pierre.prevel@credit-agricole-sa.fr

<http://jardindestalents.blogspot.com/>

Emmanuelle Villiot-Leclercq

Symetrix, consultante e-learning

34, av. de l'Europe,

Bat D. Le trident

38000 Grenoble

E-mail: Emmanuelle_villiot-leclercq@symetrix.fr

Luca Bisognin

Symetrix, consultant e-learning

34, av. de l'Europe,

Bat D. Le trident

38000 Grenoble

E-mail: Luca_bisognin@symetrix.fr