



FAVRE Consulting

Etude sur le cycle de vie de l'information

**Le modèle
de gestion de l'information**

**Les 3 couches :
de la donnée à la connaissance**

Juin 2015

Référence : GF/FC/100101-4

FAVRE Consulting SARL

103 Avenue Aristide BRIAND 93190 LIVRY GARGAN

Tél : 01 43 30 12 12 Télécopie : 01 43 30 99 00 Portable : 06 13 08 07 27

RCS Paris B 451 229 686 000 30 Code APE 741G Code NAF 7022 Z

e-mail : contact@favre-consulting.net



Dans de nombreux ouvrages philosophiques, scientifiques et de vulgarisation, capitalisation des connaissances et gestion des connaissances sont présentés comme des synonymes.

Notre expérience dans la conduite de projets concernant la création, la diffusion et le transfert de la connaissance et du savoir dans les entreprises et des organisations, nous permet de faire une nette distinction entre la capitalisation des connaissances et la gestion des connaissances.

1. ORIGINES DU MODELE

La définition que donne l'AFNOR sur la gestion des connaissances, permet d'identifier le champ de cette discipline : « La **gestion des connaissances** est une démarche multidisciplinaire permettant d'atteindre les objectifs de l'entreprise en faisant le meilleur usage des connaissances et s'intéresse à des processus comme ceux de l'acquisition, de la création et du partage des connaissances tout comme aux fondements culturels et techniques qui les soutiennent. L'objectif de la gestion des connaissances est d'ajuster les processus de la connaissance avec les objectifs de l'entreprise » [AFNOR, 2002]

Cette définition est complétée par celle proposée par BALMISSE : La gestion des connaissances comprend l'ensemble des actions systématiques et organisées de valorisation des connaissances et du savoir-faire. Elle fait partie intégrante du management d'un organisme ou d'une entreprise. [Balmisse, 2005]

Quant à la capitalisation des connaissances, Grunstein nous indique que : « Capitaliser sur les connaissances de l'entreprise, c'est considérer les connaissances utilisées et produites par l'entreprise comme un ensemble de richesses constituant un capital, et en tirer des intérêts contribuant à augmenter la valeur de ce capital » [Grundstein, 95].

A partir de ces définitions et de l'organisation rencontrée dans les entreprises (organisation humaine et organisation de l'information produite), nous avons créé un schéma pour structurer et positionner les différentes composantes d'un système de gestion des connaissances dans les entreprises, les administrations, les organisations.

Ce modèle hiérarchique de l'information et de la connaissance aurait aussi pour origines un poème de Thomas ELIOT « The Rock » écrit en 1934 qui établit un lien entre la donnée, l'information, la connaissance et la sagesse [ELIOT T.S. est un poète, dramaturge et critique littéraire américain naturalisé britannique, né en 1898 et décédé en 1965. Il a reçu le prix Nobel de littérature en 1948].

Le schéma ci-dessous est une interprétation schématique du poème.

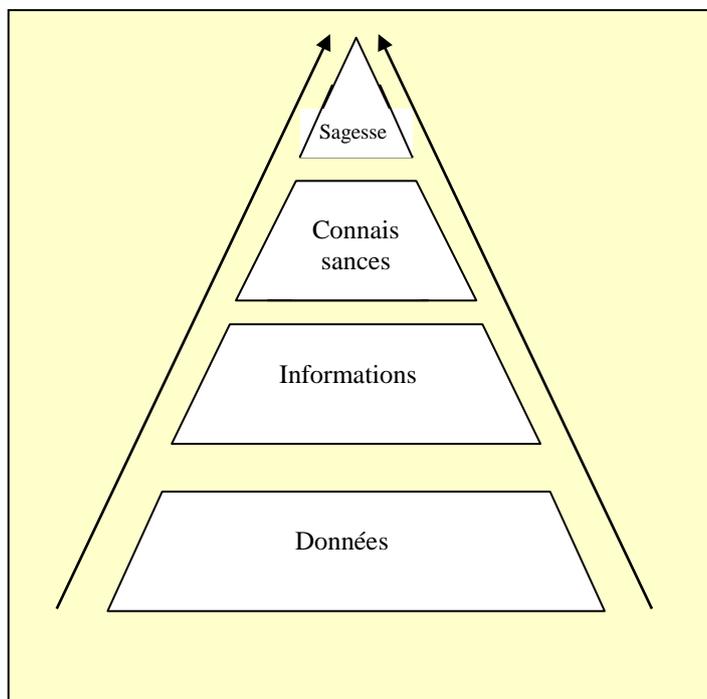


Schéma du poème « the Rock » de la donnée à la sagesse

2. LE MODELE

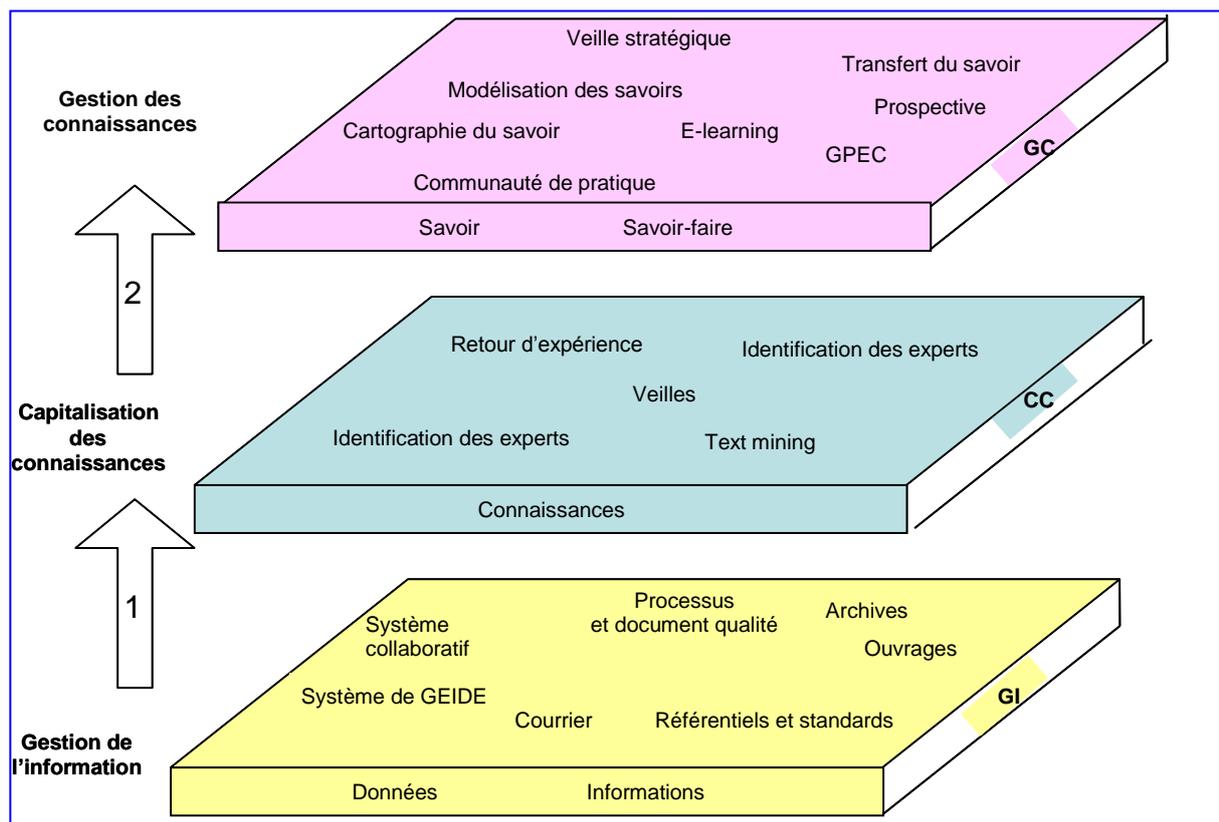
Le schéma de la figure ci-dessous positionne les trois composantes d'un système de gestion des connaissances tel qu'il peut être construit dans les entreprises et les administrations. Ce schéma a été créé sur la base de projets menés par l'équipe de FAVRE Consulting, de solutions techniques installées, de l'attente des utilisateurs et des acteurs du cycle de vie de l'information (administrateur de bases de données documentaires, bibliothécaires, archivistes, gestionnaires de patrimoine informationnel, créateur de documents, etc.) et de la culture des entreprises.

Les trois composantes d'un tel système de gestion des connaissances, dans l'ordre ascendant, sont :

- les systèmes de bases de données qui incluent les systèmes de gestion de l'information et des documents ;
- la capitalisation des connaissances qui couvre la structuration des informations en connaissances ;
- la gestion des connaissances qui se nourrit de la capitalisation dans des domaines spécifiques.



Cette organisation en trois composantes correspond à la définition de la gestion des connaissances donnée par le CIGREF (voir ci-dessus) et est inspirée de celle de la méthode REX développée, à l'origine, au CEA pour la capitalisation et la gestion du retour d'expérience pour les réacteurs à neutrons rapides.



LES 3 COMPOSANTES DU SYSTEME DE GESTION DES CONNAISSANCES.

3. LE CONTENU DU MODELE

Les systèmes de gestion de l'information sont le réceptacle des éléments constituant l'information produite dans l'organisation. Ils constituent la mémoire évolutive de cette organisation dont les différents éléments sont stockés dans des bases de données, des systèmes de fichiers, des archives, etc. et qui se présentent sous différents formats de fichiers : documents numérisés, fichiers informatiques, fichiers bureautiques, notices, images, son, films.

Nous pouvons citer à ce niveau : les bases de données documentaires sous différentes formes, les stockages de données provenant d'essais, de tests et de sondages, les bases de gestion électronique du courrier ou des fiches de références des archives papier et électroniques qui



respectent la norme ISO 15489 sur l'archivage électronique. Il faut aussi prendre en compte les bases de données de bibliothéconomie, les bases d'échanges d'informations administratives et financières (EDI : Echange de données informatiques, EFI : Echange de formulaires informatiques), les bases de données regroupant les codes de calcul et les documents associés (ou informations) associées, les contenus des Intranets documentaires. Ces outils stockent les données dans leur état natif (ou sous le format Acrobat) en proposant des modules de recherche peu sophistiqués qui utilisent principalement des opérateurs booléens. La restitution de l'information en réponse aux requêtes émises par l'utilisateur n'est que textuelle : listes de résultats, documents natifs.

La capitalisation des connaissances s'appuie sur les bases d'informations et de données de la composante précédente pour rendre l'information disponible, accessible suivant des règles strictes d'accessibilité et diffusable sous toute forme exploitable par un utilisateur pas toujours averti ni du contenu ni de l'utilisation du système. La préparation des recherches et l'organisation de l'information sont réalisées par des moteurs qui travaillent sur la syntaxe du contenu des documents et sur leur sémantique, avec un apprentissage de l'environnement des utilisateurs pour répondre aux requêtes avec un minimum de bruit et de divergence. La capitalisation des connaissances permet d'accéder à l'information contextualisée pour son demandeur et permet l'identification d'experts par rapport à des concepts identifiés et créés par le système. Elle détermine la connaissance cruciale pour un requérant. A ce même niveau, on rencontre la gestion du travail collaboratif, la veille métier, le retour d'expérience...

La gestion des connaissances est l'utilisation adaptée des résultats de la capitalisation des connaissances avec l'objectif de modéliser le savoir faire, d'identifier les processus du cycle de vie de la connaissance (domaines de l'apprentissage, du transfert des connaissances et du savoir-faire, de la transformation de la connaissance implicite en connaissance explicite et collective), de gérer le savoir dans le contexte de l'entreprise (par exemple pour la gestion des carrières).

4. LES ECHANGES DANS LE MODELE

Ces trois composantes d'un système de gestion des connaissances communiquent entre elles suivant des protocoles particuliers aussi bien de façon ascendante que descendante (les numéros renvoient aux flèches de la figure ci-dessus) :

1 Couche « gestion de l'information » vers « capitalisation des connaissances » : structuration des données et de l'information en connaissance à l'aide d'un moteur de catalogage qui travaille sur le contenu textuel des informations avec des éléments statistiques, linguistiques et sémantiques. Ces moteurs utilisent des « machines apprenantes » pour optimiser le nombre de réponses et les contextualiser.

2 Couche « capitalisation des connaissances » vers « gestion des connaissances » : exploitation des résultats de la capitalisation à l'aide d'outils dédiés à des fonctions spécifiques de gestion des connaissances comme le e-learning, la cartographie du savoir faire...

3 Couche « gestion des connaissances » vers « gestion de l'information » : transfert sous forme documentaire de la connaissance explicite produite à partir de connaissance implicite (rapports de synthèse).

Il n'y a pas de transfert descendant, chaque couche n'étant pas créatrice d'information nouvelle.