

La gestion des connaissances

Le « capital connaissances » de l'entreprise est très vaste et doit être exploité au maximum. Il comprend :

- des **informations recueillies de l'extérieur** issues notamment d'opérations de veille, les données scientifiques, économiques, techniques, normes, règlements...
- le **savoir et savoir-faire interne médiatisés** (rapport de recherche, notes internes, dossiers d'études et d'affaires, comptes rendus de séances de travail...)
- les **traces précises et datées d'opérations** dont on peut avoir à rendre compte, qui doivent être suivies où dont on peut tirer les leçons (pour causes de maintenance, d'assurance, de preuve juridique, de validation...), les contacts pris, les suites possibles... Ces traces constituent ce qu'on appelle le **retour d'expérience** : données qu'il faut capitaliser et structurer pour pouvoir en tirer profit, que les expériences aient été positives ou négatives
- les **compétences ou connaissances non systématiquement médiatisées** (CV et connaissances acquises des membres du personnel)
- les **archives historiques** à valeur patrimoniale...

Les pré-requis

Les méthodes documentaires sont bien adaptées à la gestion des connaissances et en particulier des retours d'expériences car cette gestion suppose :

- qu'il y ait des **traces** des expériences, connaissances, compétences
- que ces traces soient « **pistables** » (caractérisation par le biais d'un vocabulaire métier...)
- qu'un **système de gestion** de type base de données permette de retrouver les documents répondant aux critères choisis
- que les documents soient **accessibles** !

L'expertise des professionnels de la documentation

Les points forts de l'ingénierie documentaire :

- obliger à réfléchir à des **critères de recherche pertinents**, pour l'immédiat et dans les évolutions possibles
- analyser les besoins et **établir un cahier des charges** avant tout choix d'outil
- obliger à **penser aux conditions** de communication (confidentialité, droit d'accès...)
- assurer une **traçabilité conforme aux normes ISO**
- profiter du **savoir-faire professionnel** pour réaliser ces opérations de façon économiquement et techniquement maîtrisée
- Mettre en place **un outil ECM** (enterprise Content Management) qui intègre la gestion des connaissances à, l'intranet de l'entreprise.