

## KNOWLEDGE MANAGEMENT, LA BOITE DE PANDORE ?

Jean-Louis JANSSENS  
Sr Business Intelligence Officer  
Fluxys

Pour faire suite à l'article de Françoise ROSSION, publié dans le numéro précédent, il nous a paru intéressant d'aborder le sujet sous un angle pratique.

Le contexte y est particulièrement propice.

En effet, les perspectives économiques plutôt sombres entraînent comme d'habitude des restrictions budgétaires dans les entreprises et nombreux sont les projets KM à être abandonnés. Par ailleurs, il est communément établi qu'une gestion efficace des connaissances est source d'avantage concurrentiel pour l'entreprise qui la pratique.

Dès lors, comment expliquer cette dichotomie entre théorie et pratique, entre discours et actes ?

Plusieurs raisons peuvent être avancées :

- L'absence de définition universelle du concept, ce qui permet de le considérer comme essentiel ou insignifiant.
- Le leurre de la solution technologique qui réduit la problématique à l'usage d'outils informatiques.
- La difficulté de mesurer les bénéfices enregistrés car principalement qualitatifs et peu dissociables des bénéfices tirés de l'amélioration du processus métier considéré.

- La spécificité de chaque solution KM, intimement liée au type d'activité et à la culture de l'entreprise.

▪ ...

Ces interrogations (et bien d'autres encore) sont le sujet sur lequel se penche une jeune " communauté d'experts " décrite ci-après par son animatrice (Caroline BEYNE). Certains de ses membres ont rédigé les articles réunis dans ce numéro. Expression de situations vécues, de solutions existantes, ils constituent une partie de la matière première sur laquelle se fonde la réflexion du groupe.

Les cas traités se situent indifféremment dans les secteurs privé, public ou non-marchand. Ils s'appliquent à des contextes spécifiques tels que la R&D (Bart WALLEYS-Recticel) ou un bureau d'étude (Michel DE VLAMINCK - Tractebel Energy Engineering). Ils abordent le processus d'implémentation du Knowledge Management de façon globale (Marie-Laure RUYSSSEN - SKN-CEN / Carole BEYNE - Fondation Roi Baudouin) ou certains aspects spécifiques tel que les communautés (Alain BUNTINX - Siemens) ou la maîtrise des processus critiques (Jean-Louis JANSSENS - Fluxys).

L'objectif principal de notre communauté étant le partage d'expérience au bénéfice du développement du KM, les résultats du travail du groupe feront vraisemblablement un jour l'objet d'une publication plus large.

Bonne lecture.

\* \* \*