

Le capital informationnel : une ressource inestimable

Référence: MacInnis, P. "Harvesting the power of knowledge transfer". *Computing Canada*, 31, 10, 2005.

Mots clés : savoir; capital informationnel; communauté de pratique.

Contexte :

Une des plus importantes firmes de prêts de l'industrie agricole canadienne, située en Saskatchewan, a relevé le défi de la gestion du savoir.

Problème identifié :

Cette société d'État opérait à l'échelle de plus de 100 succursales travaillant indépendamment les unes des autres dans plusieurs secteurs d'activités. Cet organisme public était hiérarchisé conformément à des politiques très strictes et bureaucratiques. En optant pour une culture organisationnelle axée sur le partage du savoir, la directrice de la gestion des connaissances de la société essayait de simplifier et d'améliorer le fonctionnement de l'ensemble des succursales.

Causes du problème :

En 2001, la société s'était rendu compte que plusieurs employés clés de l'organisme approchaient l'âge de la retraite et qu'il fallait mettre en place des stratégies afin d'établir, de consigner, de classer et de partager leur capital informationnel avant qu'ils partent à la retraite.

Objectifs à atteindre :

L'objectif de cette société d'État était de conserver l'expertise des employés clés de l'organisme et d'instaurer une culture organisationnelle basée sur le partage d'informations afin de faciliter les diverses activités de la société dans les différentes succursales la composant.

Solution envisagée :

La société voulait trouver un moyen de transférer l'expertise d'un secteur à un autre dans le but d'attirer et de servir une plus grande clientèle. L'entreprise a alors opté pour la création de communautés de pratique.

Mise en œuvre de la solution :

L'organisme a instauré en tout 11 communautés de pratique portant sur différents secteurs d'activités et composées d'experts dans leur domaine. Ces experts interagissaient sur une base volontaire afin de transférer leurs connaissances tacites à l'ensemble de la communauté. De plus, le service de la gestion des connaissances a déployé des efforts internes afin d'encourager le partage du savoir organisationnel en créant un slogan et du matériel promotionnel.