

La gestion du savoir pour mieux innover

Référence : De Smet, M. « La société équilibrée ». *Les Affaires*, 17 mars 2007.

Mots clés : savoir; innovation; mémoire organisationnelle.

Contexte :

Une entreprise québécoise de divertissement artistique a senti le besoin d'avoir recours à la gestion du savoir, d'une part, afin de sauvegarder les connaissances acquises depuis des années dans la création de ses spectacles et d'autre part, afin d'accentuer sa capacité d'innover.

Problème identifié et causes du problème :

Cette compagnie devait constamment créer de nouveaux concepts et contenus pour ses spectacles, et avec plus de 3500 employés, il était devenu très difficile de mémoriser ce qui avait été fait dans les spectacles antérieurs.

Objectifs à atteindre :

L'objectif de cette entreprise était d'instaurer une stratégie de gestion de son savoir dans le but de ne pas perdre sa mémoire organisationnelle, laquelle pouvait s'avérer précieuse au moment de concevoir de nouveaux spectacles.

Solution envisagée :

Cette entreprise a envisagé la mise en place d'un système de gestion du savoir afin de pouvoir répertorier les connaissances tacites de ses employés et d'optimiser la performance de leur travail artistique.

Mise en œuvre de la solution :

La compagnie a instauré un centre virtuel de documentation afin de colliger le savoir organisationnel amassé au fil des années. De plus, l'entreprise a créé un poste de « *mémoriste* » : cette personne a pour tâche de diriger les documentalistes attirés de chaque équipe de création afin que soit consignée la mémoire organisationnelle de chaque spectacle.

Résultats atteints :

À long terme, le centre virtuel de documentation devait permettre de retrouver chaque élément ayant servi à la démarche créative de chaque spectacle, du début de sa création jusqu'à la fin des représentations, et d'identifier les moments forts d'un spectacle dans le but de s'y référer et d'innover lors de la production des spectacles à venir.