

Le savoir et les sociétés-conseils

Référence : Boret, P. « Sociétés-conseils », *Les Affaires*, 21 juin 1997.

Mots clés : savoir; performance; culture organisationnelle.

Contexte :

Les sociétés-conseils doivent gérer efficacement leur savoir, cela constitue un élément indispensable à leur performance; de la même façon et pour les mêmes raisons, leurs clients doivent aussi gérer les connaissances au sein de leur entreprise. Les sociétés-conseils dès lors viennent en aide à ces entreprises en leur proposant des méthodes pour structurer les informations stratégiques qu'elles détiennent. Cela était le cas, entre autres, d'une multinationale ayant des bureaux au Canada.

Problème identifié et causes du problème :

Bien souvent, le savoir critique lié à la performance d'une entreprise se retrouve essentiellement dans la tête de certains employés et il n'est pas partagé avec l'ensemble du personnel, puisque cela ne fait pas partie de la culture organisationnelle de l'entreprise. La survie de l'organisation peut alors être mise en danger.

Objectifs à atteindre :

L'objectif à atteindre pour cette multinationale était d'instaurer, dans les entreprises ayant recours à ses services, une culture organisationnelle basée sur le partage des connaissances, afin que la bonne information puisse se retrouver dans les mains de la bonne personne, au bon moment.

Solution envisagée :

Cette société-conseil a créé un programme afin d'aider ses clients aux prises avec des problèmes de gestion du savoir. Ce programme, en quatre étapes, consistait à faire l'évaluation de l'entreprise, à élaborer un plan, à mettre en place le projet et à vérifier l'efficacité des différents outils structurants.

Mise en œuvre de la solution et résultats atteints :

La société-conseil a travaillé avec un ministère albertain afin d'améliorer les services offerts aux clients de celui-ci. Après l'étape du diagnostic, elle a choisi et mis en place des outils permettant de collecter les informations, de les rassembler et de les structurer. Ces outils de travail collaboratif sont devenus l'élément central de la gestion du savoir, faisant de l'organisme provincial un pivot essentiel au partage d'informations dans le milieu.