

Colloque organisé les 20 et 21 novembre 2008 dans les locaux de l'Université Paris 8

**Communication proposée par David Benmahdi (U. Paris 8)
21/11/2008 à 9h00 – B-106**

Titre : Ethnométhodologie et TIC : proposition d'une nouvelle approche socio-technique en gestion de connaissances

Resumé :

La gestion de connaissances a de multiples visages. L'un d'eux s'exprime dans un contexte socio-économique identifiable par les appellations de « management de la connaissance » ou de « Knowledge Management ». Aujourd'hui cette application très contextuelle de la gestion de connaissances s'organise selon trois stratégies.

- La première de ces stratégies est dite économique : elle est constituée de méthodes d'estimation et d'évaluation du capital immatériel que représenterait la somme des connaissances d'une organisation.
- La seconde stratégie est dite techno-centrée : elle regroupe les approches technologiques dans lesquelles l'informatique permet, par des algorithmes, le traitement et la présentation de l'information sous une forme adaptée aux métiers et aux besoins de ses acteurs.
- La dernière stratégie est dite managériale : elle est bâtie autour de méthodes de gestion permettant la formulation de « bonnes pratiques » métiers.

Ces trois stratégies, qui forment actuellement les approches du management de la connaissance, semblent trouver racine dans une vision cartésienne de la connaissance, amenant ainsi à une dichotomie entre, d'un côté l'objet « connaissance » et, de l'autre côté le sujet, « l'individu sachant » ou « l'individu apprenant ».

L'une des conséquences de cette représentation particulière de la connaissance est la mise en place, par les membres des organisations, d'activités de codification de la dite « connaissance » qui serait alors détenue par ses membres.

L'ensemble des éléments produits par ces opérations prend alors la forme de ressources documentaires largement assimilées à, pour ne pas dire confondues avec, l'objet « connaissance » qu'ils sont sensés représenter.

Cependant, une autre approche de la connaissance existe sous l'appellation de « personalization », ici traduit par « personnalisation ». Cette approche dite « humaniste » considère la connaissance comme un construit subjectif et cognitif, issu des expériences sociales de l'individu qui l'incarne.

Suivant différentes études effectuées dans le cadre de projets de recherche ou dans le cadre de pratiques de terrain, il ressort que l'approche par la codification est majoritaire dans l'application du management de la connaissance (cf. les trois stratégies du management de la connaissance développées plus haut). De plus, s'il est vrai que l'approche par la personnalisation est connue et présente dans les discours des acteurs du domaine, cette dernière se retrouve bien souvent en retrait, voire simplement instrumentalisée pour justifier des stratégies de codification (Hansen, Nohria, & Tierney, 2001).

Dans cette communication, il est fait la proposition d'une nouvelle approche présentée comme médiane et permettant à la fois l'expression des approches par la codification et des approches par la personnalisation.

UNIVERSITE PARIS 8

LABORATOIRE PARAGRAPHE (EA 349) - GR ETHNOMETHODOLOGIE ET COGNITION
LABORATOIRE D'ETHNOMETHODOLOGIE APPLIQUEE

Colloque organisé les 20 et 21 novembre 2008 dans les locaux de l'Université Paris 8

Suivant cet objectif, l'association de l'ethnométhodologie et des TIC est centrale dans la proposition d'une quatrième stratégie, dite socio-technique. Celle-ci s'appuie alors sur une approche pragmatique du processus de gestion de connaissances, contextualisée dans un univers organisationnel répondant à des problématiques socio-économiques, et sur une approche particulière de l'usage des TIC placés au cœur des activités de construction de l'identité communautaire. Pour cela il est question de mêler organisation sociale et usage d'artéfacts de type TIC au profit de la création de « communauté de pratiques » telle que définie par Wenger (1998), et dont l'une des activités demandée sera de nature épistémique. Dans cette perspective, les TIC sont alors instrumentalisées pour la création d' « espaces phénoménologiques de médiation sémiotique », supports définis comme nécessaires depuis la proposition du modèle SECI (Nonaka, 1994) et du principe de « *Ba* » qui le sous-tend (Nonaka, 1998).

En conséquence, cette communication propose une approche à la fois socio-technique, socio-cognitive et phénoménologique de l'usage des TIC mis au service d'un processus de gestion, de transmission et de partage de connaissances.