



Université Tunis Carthage

www.utc.ens.tn

6ème Forum International
Knowledge Management

Tunis 26 - 28 Avril 2006

**Guide des séminaires
&
des intervenants**

Tél. : (00216) 71 86 81 45 **Fax :** (00216) 70 94 46 22 **Email :** forums@utc.ens.tn

Adresse : Comité d'Organisation du 6ème Forum de l'UTC - Université Privée Tunis Carthage
Avenue Fattouma Bourguiba - Code Postal 2036 - La Soukra/Tunis - Tunisie

Sommaire

N°	Séminaires	Intervenants
S1	Knowledge Management : Past, Present and Future Management des Connaissances : le Passé, le Présent et le Futur	Larry PRUSAK
S2	Capitalisation des Connaissances Tacites et Conception de Livres et de Serveurs de Connaissances	Jean Louis ERMINE
S3	Technologies in Support of Knowledge Management Les Technologies Support du Knowledge Management	Murray E. JENNEX
S4	Les Nouvelles Tendances dans les Outils de Management des Connaissances	Denis MEINGAN
S5	La Gestion des Savoirs : Nouvelle Interface entre l'Homme et son Environnement	Laura Garcia VITORIA
S6	Le KM Territorial : un Paradigme de Rupture	André Jean Marc LOECHEL
S7	Utilisation des Techniques d'Extraction des Données pour soutenir la Gestion des Connaissances	Olfa NASRAOUI
S8	L'Evaluation du Management des Connaissances : les Indicateurs et les Méthodes	Katia PASSERINI
S9	Le Management des Connaissances et de l'Intelligence Collective	Olivier ZARA
	Panel : Knowledge Management	Modérateurs : Katia PASSERINI Denis MEINGAN

S1

Management des Connaissances : le Passé, le Présent et le Futur

Larry PRUSAK

Executive Director, Institute for KM, Boston, USA



Motivations / Objectifs

Les objectifs de cette conférence sont trois. Le premier est de familiariser cette discipline avec ceux qui n'avaient pas eu la chance d'approcher le management des connaissances ou en avaient seulement entendu parler. Le deuxième objectif est d'aider les praticiens intéressés à construire un système ou une structure de management des connaissances dans leurs propres organisations. Le troisième objectif est d'aider les engagés dans la politique de leur pays à mieux comprendre comment la connaissance est une source principale de compétitivité et de possibilités au niveau international.

Ces objectifs tendront à relater l'histoire du management des connaissances du début des années 90 jusqu'à nos jours et à ajouter quelques idées sur le futur de la discipline. Ceci mettra la discipline dans une perspective historique et permettra aux participants d'éviter les erreurs faites par les acteurs pionniers. La conférence soulignera également les aspects du sujet qui se sont avérés les plus réussis dans la pratique à travers plusieurs organisations et pays.

Contenu

Je discuterai l'évolution de la forme du management des connaissances depuis 1988 jusqu'à présent et je préciserai ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné pour les professionnels faisant des projets de management des connaissances, et ce qui a émergé en tant que facteurs vitaux de succès de tels projets, mais aussi les acquis de notre connaissance globale du sujet dans son ensemble.

En discutant l'état actuel du management des connaissances, je décrirai quels sont les secteurs clés sur lesquels les organisations se focalisent, ce qui réussit le mieux dans les pratiques de déploiement de la connaissance, et l'aspect global de ces meilleures pratiques.

Dans cette dernière section, je me concentrerai sur la façon dont le futur de ce sujet semble se dessiner, quels sont les pratiques, les structures et les infrastructures de la connaissance dont nous disposerons à court terme et vers lesquelles semble s'orienter le concept global de l'organisation ou la nation basée sur la connaissance.

Biographie

M. Larry PRUSAK est un chercheur et consultant qui fait autorité en matière de Knowledge

Management. Il a reçu de nombreuses distinctions pour la qualité de ses travaux et sa contribution aux Sciences de l'information.

Il a fondé l'Institut pour le Knowledge Management "IKM" dont il est actuellement l'Executive Director. L'IKM est un consortium d'organisations engagées dans la recherche et la mise en oeuvre des techniques avancées de "Knowledge Management". Il a rejoint IBM Global Services Boston dont il est Manager Principal.

Il a assisté des agences gouvernementales et des organisations internationales dans leur programme de ressources en matière d'information et de connaissances. Il co-dirige "Working Knowledge", un programme de recherche en matière de connaissances au Boston College.

Il est auteur ou co-auteur de nombreux livres dont les plus récents sont "Knowledge Management and Organizational Learning" (Oxford University Press - 2005) et "Storytelling in Organizations" (Elsevier - 2004). Il a publié de nombreux articles dans des revues spécialisées. Certains de ses livres ont fait l'objet d'une traduction dans une douzaine de langues différentes.

Il a enseigné à Harvard Business School, à la New York University, à l'Université de Californie Berkeley, etc.

S2

Capitalisation des Connaissances Tacites et Conception de Livres et de Serveurs de Connaissances

Jean-Louis ERMINE

Responsable du département «Systèmes d'Information»,
Institut National des Télécommunications, Paris, France



Motivations / Objectifs

La gestion des connaissances est un phénomène global à l'entreprise. Elle fait intervenir tous les processus qui permettent de capitaliser, partager, faire évoluer le patrimoine de connaissances de l'organisation, maintenant reconnu comme une richesse critique de l'entreprise. L'objectif stratégique de la gestion des connaissances est de comprendre, soutenir, optimiser et accélérer ces processus, en synergie et de manière cohérente.

La vision globale sur la gestion des connaissances n'est pas encore bien appréhendée, ni par les dirigeants d'entreprises, ni par les consultants en stratégie ou en systèmes d'information, ni par les chercheurs académiques. Elle se construit, peu à peu, au fur et à mesure des expériences et des avancées théoriques.

La présentation proposée est une contribution à cette approche globale.

Elle part de la stratégie de l'entreprise pour définir les savoirs stratégiques de l'entreprise en adéquation avec la vision des dirigeants. Elle confronte cette vision à celle des acteurs de la connaissance de l'entreprise pour obtenir une représentation claire et fondée des savoirs critiques à gérer dans l'entreprise. Ceci permet ensuite de décider un plan d'action raisonné de gestion de ces connaissances critiques. La mise en œuvre de ces actions s'effectue grâce à des processus spécifiques, définis et maîtrisés, qui fédèrent souvent un grand nombre d'actions déjà menées depuis longtemps dans l'entreprise. Des dispositifs, basés sur des nouvelles technologies de l'information et de la connaissance, sont souvent à la base des processus les plus innovants en la matière.

Contenu

Chapitre 1 : Des cartes stratégiques aux cartographies de connaissance :

- 1.2 : L'approche « middle top down »
- 1.3 : les cartes stratégiques
- 1.4 : les cartographies de connaissances critiques

Chapitre 2 : Les processus de gestion des connaissances :

2.1 Introduction

2.2 Le processus de capitalisation et de partage des connaissances.

2.3 Le processus d'interaction avec l'environnement.

2.4 Le processus d'apprentissage et de création de connaissances.

2.5 Le processus de sélection par l'environnement.

Chapitre 3 : Capitalisation et partage des connaissances :

3.1 Le processus de capitalisation et partage.

3.2 Les solutions de capitalisation et partage

3.3 Les livres de connaissances avec la méthode MASK

Chapitre 4 : Outils d'audit et d'évaluation pour la gestion des connaissances

Biographie

M. Jean-Louis ERMINE est actuellement responsable du Département "Systèmes d'Information" de l'Institut National des Télécommunications, Paris, France où il développe l'enseignement, la recherche, et le transfert industriel dans le domaine du Knowledge Management et des systèmes d'information coopératifs.

Il est le concepteur de la méthode de gestion des connaissances "MASK" qui est utilisée au CEA et dans de nombreuses entreprises.

En 2003, il a été sollicité par les Nations Unies comme expert de l'Agence Internationale de l'Energie Atomique.

Il a été l'instigateur et est actuellement le Président du Club "Gestion des Connaissances", association créée en 1999 qui regroupe de nombreuses entreprises.

Il est l'auteur d'une cinquantaine d'articles scientifiques et de quatre ouvrages portant sur l'ingénierie et la gestion des connaissances , notamment : "Les systèmes de connaissances" (Hermes Sciences Publications - 2000), "Initiation à la méthode MASK (CD-ROM de l'Université de Technologie de Troyes en France - 2002).

S3

Les Technologies et les Outils du Knowledge Management

Murray E. Jennex

San Diego State University, California, USA



Motivations / Objectifs

Pour être efficace, les Knowledge Management Systems (KMS), doivent servir les différentes fonctions de collecte, de stockage, de recherche, d'extraction et d'utilisation des données du savoir.

Pour ce faire, les KMS utilisent différentes technologies. Cette communication a précisément pour objet de passer en revue les différentes technologies utilisées par les KMS.

Une attention toute particulière est apportée aux technologies qui intègrent le Knowledge Management dans les processus organisationnels du monde des affaires. Cet examen aidera les chercheurs et les praticiens impliqués dans l'élaboration des KMS car il fournit, à partir d'études de cas, un aperçu sur les modalités d'intégration du Knowledge Management, des différentes technologies et des systèmes organisationnels, dans les systèmes des entreprises.

Les objectifs de cette présentation sont les suivants :

- Enumération des modèles et des objectifs des "Knowledge Management Systems",
- Enumération des technologies Internet qui assistent les KMS,
- Enumération des technologies organisationnelles qui assistent les KMS,
- Enumération des technologies de bases de données qui assistent les KMS

Contenu

Section 1 - Qu'est ce qu'un KMS ?

Comment classent on les KMS ? Quels sont les caractéristiques et les exigences d'un KMS pour qu'il soit efficace ?

Section 2 - Internet comme outil de support d'un KMS.

Cette section explore l'utilisation des portails et des sites web dédiés à l'organisation et à la diffusion du savoir. Des études de cas illustrent le succès des deux approches et font le point pour promouvoir des communautés de pratiques.

Section 3 - Le système support d'un KMS dans l'entreprise.

Cette section explore l'utilisation du "Customer Relationship Management" (CRM) de

l'"Enterprise Resource Planning" (ERP) et des Systèmes de Mémoire des Données comme outils du Knowledge Management. Des études de cas illustrent leur intégration dans un KMS.

Section 4 - Les technologies de pointe comme support d'un KMS.

Cette section explore l'utilisation du "data mining" , de l'intelligence artificielle, des répertoires et registres et autres technologies de pointe utilisées pour créer et rechercher du savoir.

Biographie

M. Murray E. JENNEX exerce en qualité de Professeur associé à la San Diego State University. Il est éditeur en chef de l'"International Journal of Knowledge Management" et Président de la "Foundation for Knowledge Management (LLC).

Dr. Jennex est spécialiste du Knowledge Management, des systèmes d'analyse et d'architecture, de la sécurité des systèmes d'information, de l'e.commerce et de l'efficacité organisationnelle. Dr Jennex partage la chaire de "Management Systems Track" à la Conférence Internationale de Hawaï sur les Systèmes. Il est l'auteur de plus de 60 articles, chapitres de livres, et méthodes d'organisation de conférences portant sur le Knowledge Management, l'informatique à l'usage des utilisateurs, les Systèmes Internationaux d'Information, les systèmes de mémoire organisationnelle, l'e.commerce, la sécurité et le software outsourcing.

Il détient un B.A en Chimie et Physique du William Jewell College, un M.B.A. et un M.S. en Software Engineering de la National University, un M.S. en Télécommunications Management et un Ph.D. en Information Systems de la Claremont Graduate University.

Dr. Jennex est aussi un Ingénieur en mécanique professionnelle enregistré dans l'état de Californie et un Professionnel certifié en matière de Sécurité des Systèmes d'Information (CISSP).

S4

Les Nouvelles Tendances dans les Outils de Management des Connaissances

Denis MEINGAN

Director, Knowledge Consult, France



Motivations / Objectifs

Les objectifs de cette conférence sont :

- Proposer une introduction aux concepts des outils de management des connaissances,
- Présenter une analyse de l'offre des outils de management des connaissances,
- Décrire le processus de choix et de mise en œuvre des outils de management des connaissances,
- Montrer les tendances de l'évolution future des outils de management des connaissances.

Après cette conférence, les participants auront une idée claire sur les différents genres d'outils de management des connaissances et sur la complexité de l'offre. Il sauront comment choisir et mettre en œuvre un de ces outils. Et plus, ils connaîtront les tendances technologiques de ces outils et leur utilisation.

Contenu

A) Le rôle des technologies dans le management des connaissances :

- a) Les concepts fondamentaux du management des connaissances
- b) La définition de l'outil de management des connaissances.

B) Étude du marché des outils de management des connaissances :

- a) Présentation globale des différentes classes d'outils
- b) Présentation détaillée de chaque classe d'outils

C) Critères de sélection des outils de management des connaissances :

- a) Présentation globale des critères
- b) Présentation détaillée de chaque critère

D) Mise en oeuvre des outils de management des connaissances :

- a) Principes

b) Chronologie

E) Les nouvelles tendances des outils de management des connaissances :

a) Les nouvelles tendances dans l'utilisation des outils

b) Les nouvelles tendances dans les technologie des outils

Biographie

M. Denis MEINGAN est directeur associé de "KnowledgeConsult", société spécialisée dans la mise en oeuvre du management des connaissances et de la veille.

Il a assuré la fonction de consultant auprès de grands cabinets de conseil tels Ineum, Solving International, JMA Consultants...

Il a dirigé de nombreuses missions de conseil dans la R&D, le Contrôle de Gestion, les Nouvelles Technologies, en Europe, aux USA et au Japon.

Il a forgé son expérience depuis le début des années quatre vingt dix. Il a accompagné l'émergence des premières implémentations du management des connaissances.

C'est un praticien du management des connaissances et de la veille connu pour ses interventions dans de grandes entreprises internationales.

Il a fourni des contributions éditoriales à de nombreuses revues telles "L'Expansion Management Review", "l'Informatique Professionnelle", la "KM Review"...

Il intervient fréquemment dans des conférences internationales telles le KM Forum, Documation Paris ou Solutech Casablanca.

S5

La Gestion des Savoirs : Nouvelle Interface entre l'Homme et son Environnement

Laura GARCIA VITORIA

Directrice Scientifique,
Réseau Européen des Villes Numériques, France



Motivations / Objectifs

Nous avons choisi pour notre conférence une démarche quelque peu ambitieuse dans notre approche des défis du KM de demain, ceci au travers d'un double constat :

Les infotechnologies ont amené un réel changement dans notre rapport à l'environnement, un rapport à nouveau constitué de savoirs, qu'il s'agisse à l'avenir par exemple d'écosystèmes faits de flux informationnels ou de technologies de géolocalisation et de marquage de l'espace.

La conséquence d'une telle mutation a contribué à encore accentuer la fragmentation des savoirs et leur caractère fondamentalement hybride, mais aussi à mesurer le rôle que devront jouer à l'avenir de réels dispositifs de gestion des connaissances dans l'ensemble de nos démarches individuelles et sociales.

C'est donc une quasi-refondation des principes mêmes de gestion des connaissances dont il convient d'évoquer la nécessité.

Ce ne sera pas certes à l'occasion d'une seule intervention que nous pourrons évoquer les regards nouveaux nécessaires et surtout l'ensemble des technologies à prendre en compte : nous souhaitons donc que cette première présentation puisse être suivie d'analyses complémentaires, en lien étroit éventuellement avec une Université ou un Institut de recherche qui souhaiterait s'y consacrer.

Contenu

Trois axes seront abordés plus spécialement dans la présente analyse :

- la création d'écosystèmes
- l'itinérance cognitive
- les territoires-projets.

I- La création d'écosystèmes de transmission des savoirs

Multiplés sont les liens de savoirs qui se développent à nouveau entre l'individu et l'espace qui l'environne, et ceci avant tout dans le cadre d'un triple contexte :

A- Un contexte global qui est celui notamment de la ville comme champ d'expérimentation de nouvelles formes de communication, ville pourvoyeuse :

- d'envois informationnels multiples (fils RSS)

- de documents complémentaires proposés à partir des images et affiches qui la parsèment

B - Un contexte d'interactions nouvelles entre espace public et espace privé qui génèrent en matière de connaissances distribuées

- de nouvelles catégorisations
- d'autres formes de structuration

C - Un contexte de création également de lieux d'apprentissage locaux

- des lieux virtuels bien sûr (sites d'aide à la formation proposés par les collectivités)
- mais aussi lieux physiques (création d'universités locales et de nouvelles agoras du savoir).

II- L'itinérance Cognitive : Les Outils De La Mobilité Gestionnaires De Connaissances

A - Le savoir géolocalisé

- L'infrastructure invisible de couverture des territoires crée par les technologies télécommunicationnelles tend à induire dans le maniement du matériau même de la connaissance tout à la fois d'avantage
- de simplicité d'une part, au travers d'une structuration spatiale des savoirs • de complexité d'autre part, face à des savoirs pensés comme objets d'interactions

B - La naissance de systèmes d'informations et de savoirs distribués

- la customisation informationnelle
- l'aide à la décision informationnelle

C - Les services d'aide au savoir comme métaphores de l'économie locale

- comme offre
- mais en même temps comme demande

III- Les territoires perçus et vécus comme des espaces de projets

A - Un nouveau regard fondateur : l'environnement spatial défini comme un projet - ou un ensemble de projets -

- un tel regard tend à rendre le travail des divers acteurs territoriaux plus réflexif
- mais il rend aussi encore plus nécessaire l'apprentissage organisationnel et donc indispensable une vraie gestion et structuration des savoirs locaux

B - Une dialectique qui se fait productrice de connaissances

- elle fonde les mécanismes de l'intelligence territoriale et leur histoire
- mais elle exige naturellement un suivi et une évaluation

C - Une conséquence : un territoire complexifié

- par la prise en compte d'échelles temporelles multiples
- par la gestion d'une mémoire organisationnelle.

Biographie

Mme Laura GARCIA VITORIA est actuellement directrice des Relations Extérieures du Projet de Maison Européenne de l'Ethique et du Développement Durable.

Elle a enseigné à l'Ecole Nationale d'Administration de Paris, à l'Université Paris IV- Sorbonne, à l'Institut National des Télécommunications et au Pôle Universitaire Léonard de Vinci.

Elle a assumé la direction pédagogique et administrative du Projet de Recherche SYNTAGMA3 (système ETSIT/cours de télé-enseignement par satellite, en visio-conférence et travail coopératif avec interactivité en temps réel), puis le rôle de Chef de Projet ARENOTECH pour les projets européens "WEEST-WOMEN Education and Employment in Science and Technologies" (Projet CONNECT, DG Education Culture) et "MOSAIC : Museums Over States and Virtual Culture" (Programme TEN TELECOM, DG XIII).

Elle est fondatrice de l'Observatoire Européen des Espaces Multimédia, directrice scientifique du Réseau Européen des Villes Numériques.

Elle est désormais présidente de l'ONG "ARENOTECH" - Association Européenne Art - Education - Nouvelles Technologies. Ce réseau d'enseignants, de chercheurs, d'acteurs territoriaux et d'entreprises a été fondé à la suite de l'appel de Venise en 1996. Il a pour vocation de représenter, dans les débats internationaux, son réseau d'acteurs de l'innovation face aux enjeux de l'émergence d'une économie du savoir et du développement durable. L'ONG est aujourd'hui présente ou représentée sur les cinq continents.

Dans le domaine du tourisme culturel, elle a participé à la rédaction de la Déclaration de Luxembourg.

Elle intervient régulièrement dans de grandes rencontres internationales en matière notamment de développement de stratégies basées sur l'innovation, le développement durable, la recherche et la créativité.

S6

Le KM Territorial : un Paradigme de Rupture

André Jean-Marc LOECHEL

Président, Réseau Européen des Villes Numériques, France



Motivations / Objectifs

La gestion des connaissances a aujourd'hui considérablement développé sa dimension territoriale au point d'apparaître comme géo-économie de l'expertise et de la compétence.

Le développement des organisations apprenantes s'inscrit d'ailleurs de manière générale dans un contexte où les territoires sont à l'évidence au coeur des processus de décision en matière de transformation technologique et de recomposition économique et sociale : milieux souvent innovateurs, beaucoup n'hésitent plus aujourd'hui à se considérer comme des écosystèmes tributaires de réseaux et de flux, alors même que les systèmes d'information permettent une meilleure connaissance de leurs ressources. C'est dans de telles démarches que le KM territorial s'inscrit de manière décisive comme un paradigme de rupture dans l'espace-temps contemporain. C'est au demeurant là l'un des grands enseignements d'une manifestation comme Global City dont la première édition vient de se tenir à Cannes.

Le grand retour de la ville et du territoire, le réseautage entre villes ingénieuses, les échanges de savoirs démultipliés de manière quasi-exponentielle entre l'homme et son environnement urbain et territorial du fait même des technologies de la convergence font que le territoire d'aujourd'hui et plus encore de demain est un territoire qui agit et réfléchit sur le long terme, visant le futur par anticipation, mais aussi le construisant sur les données remises en exergue de son identité : il faut en effet tenir compte plus que jamais de l'évolution de nos horizons culturels et de la manière dont ceux-ci nous ont amenés à gérer dans le passé et sur le long terme nos processus d'innovation technologique. Une prospective du management de l'identité territoriale doit donc accompagner une prospective de l'innovation.

Economistes et prospectivistes, lorsqu'ils ébauchent aujourd'hui leurs scénarios, s'interrogent par ailleurs sur la prise en compte des neurosciences et des sciences cognitives dans les mutations d'une ville et d'un environnement qui sont sur le point de démultiplier leurs capacités de créativité, alors même que l'inscription de l'économie de l'innovation exige un nouvel horizon de l'éthique et de la transparence. D'autres évoquent d'ores et déjà une société de la compétitivité par le savoir : si l'on analyse avec soin le développement de certaines stratégies territoriales, ce qui fait progresser les collectivités en matière de gestion numérique de l'information et de la connaissance, et ce sans que les divers acteurs en soient véritablement conscients, ce sont - transcendant les technologies - les savoirs de structuration et d'intégration qu'elle possède déjà.

Contenu

- Le traitement de la connaissance au cœur d'un espace économique polarisé et réticulaire
- Le KM et la gestion de la boîte à outils territoriale
- La prospective du traitement territorial des connaissances.

Biographie

M. André Jean-Marc LOECHEL préside le Réseau Européen des Villes Numériques, structure qui entend développer, essentiellement à des fins universitaires et de recherche, un horizon d'observations, d'analyses et d'évaluations des politiques territoriales, notamment dans les domaines de l'image de la ville d'une part (urbanisme et architecture comme facteurs d'attractivité), de la gestion de l'innovation et de l'identité (et des mécanismes d'interaction entre ces deux champs), d'autre part. Son site web reprend toutes ces informations : www.villesnumeriques.org.

Après ses travaux "Politique et société à travers l'image dans la première moitié du XVII^{ème} siècle", réalisés à l'université de Strasbourg en 1974, il poursuit sa formation à l'Ecole Pratique des Hautes Etudes. Il participe ensuite au Séminaire d'André Chastel à l'E.P.H.E et au Collège de France.

Il est chargé d'enseignement à l'université de Grenoble II jusqu'en 1993. Il soutient sa thèse en 1992 sur le thème "Le mythe de Venise" qui constitue un bilan des métamorphoses d'une ville à l'aube de la Renaissance, à l'époque de l'accélération de la circulation des images et des écrits.

S7

Utilisation des Techniques d'Extraction des Données pour soutenir la Gestion des Connaissances

Oifa NASRAOUI

Université de Louisville, Louisville, USA



Motivations / Objectifs

La plupart des organisations stockent plusieurs types d'information sur divers médias électroniques comme Intranet, E-mail, bases de données, et divers fichiers. La gestion des connaissances ou Knowledge Management (KM) a pour but l'extraction de connaissances utiles à partir de telles sources et son organisation sous une forme qui lui permet d'être passée en revue ou recherchée.

Ainsi, le KM exige des outils qui peuvent organiser, extraire et synthétiser les connaissances à partir de documents hétérogènes. Ce cours d'instruction couvrira les fondations de base de l'utilisation des techniques de l'extraction de données (Data Mining) et en particulier l'extraction des textes (Text Mining) pour soutenir la gestion des connaissances. Les techniques d'extraction de données seront présentées, et ensuite plus spécifiquement appliquées au cas de données en forme de texte, tels que les résumés et les messages de E-mail. Les rapports avec le support de certain des objectifs de la gestion des connaissances seront discutés.

Contenu

1. Introduction et motivations :

- 1.1. Définition de la gestion des connaissances
- 1.2. Motivations pour impliquer l'extraction des données dans la gestion des connaissances
 - 1.2.1. L'aspect de données
 - 1.2.2. Le besoin de découverte automatisée

2. Vue d'ensemble des techniques d'extraction de données :

- 2.1. Le procédé de découverte des connaissances
 - 2.1.1. Le Prétraitement des données
 - 2.1.2. L'Extraction des données
 - 2.1.3. La Validation et présentation de modèles découverts
- 2.2. Techniques d'extraction de données
 - 2.2.1. Classification

2.2.2. Groupement

2.2.3. Extraction de règles d'association

2.3. Analyse des textes

2.3.1. Le rôle de l'extraction des données dans l'organisation et la découverte de connaissances dans les collections de documents en texte

2.3.2. La représentation et prétraitement des Données en forme de texte

2.3.3. La classification de documents

2.3.4. Le groupement et organisation de documents

2.3.5. L'extraction de règles d'associations

3. Conclusions

Biographie

Mme Olfa NASRAOUI est professeur et directeur du laboratoire de découverte de connaissances et fouilles de données Web à l'Université de Luisville USA, elle occupe le poste de "Endowed Chair of E. Commerce."

Elle est titulaire d'un Ph.D. en Génie et Sciences Informatiques de l'Université de Missouri-Colombia, USA, en 1999.

Ses domaines d'expertise et d'activités en recherche comprennent la fouille des données (en particulier les données Web) ainsi que les méthodes intelligentes de personnalisation et de découverte de profils d'utilisateurs de sites Web et de moteurs de recherche Web.

Elle a participé et organisé plusieurs conférences et ateliers de travail dont récemment "WebKDD 2004" et "WebKDD 2005".

Elle a reçu le prix "CAREER" accordé aux jeunes chercheurs scientifiques par la "National Science Foundation" des USA.

Ses projets de recherche aux USA sont principalement financés par la "NASA" et par la "National Science Foundation".

S8

L'évaluation du Management des Connaissances : les Indicateurs et les Méthodes

Katia PASSERINI

School of Management,
New Jersey Institute of Technology, New Jersey, USA



Motivations / Objectifs

Il y a plusieurs méthodes et procédures qui peuvent être utilisées pour évaluer et comparer le capital de la connaissance des organisations et des nations. Cette présentation examine les méthodes d'évaluation de la connaissance dans les organisations et les nations. L'examen de ces méthodes d'évaluation bénéficiera aux chercheurs dans les domaines du développement économique international et du développement organisationnel. En plus, il sera utile aux professionnels des ressources humaines et du management des stratégies dans les organisations gouvernementales et à but lucratif ou non, impliqués dans le management et l'évaluation des programmes de management des connaissances. Les objectifs de la présentation sont :

- Examiner les méthodes d'évaluation des pilotes dans le management des connaissances au niveau macro-économique (nations et économies) et au niveau micro-économique (organisations),
- Identifier les différents modèles de classification du management de la connaissance organisationnel et national,
- Pratiquer la personnalisation et la sélection des déterminants qualitatifs et quantitatifs des méthodologies d'évaluation,
- Examiner des exemples d'implémentations de l'évaluation.

Contenu

Cette présentation examine les facteurs fondamentaux qui sont considérés comme conditions préalables pour un management de la connaissance réussi et croissant dans les sociétés nationales. Ces facteurs incluent les systèmes d'incitation (tel que le régime institutionnel et économique), le système d'innovation, les niveaux d'éducation dans le pays/nation et l'infrastructure de l'information existante.

Il y a, dans le monde, de nombreux exemples de méthodologies d'évaluation qui se distinguent comme des techniques standard pour comparer des économies quant à leur capital de la connaissance et leur capacité à prédire les possibilités de croissance de la connaissance d'un pays. Les index de la connaissance d'un pays et les classements comparatifs de régions

différentes seront présentés comme exemples. Ces méthodologies seront comparées et mises en contradiction. Des méthodes d'inférence supplémentaires basées sur l'usage de techniques analytiques telles que l'analyse Bayésienne ou les réseaux de croyance seront brièvement introduites.

Les modèles de la mesure seront étendus et comparés aux pratiques d'évaluation au niveau organisationnel. Les efforts seront dirigés vers la généralisation et l'adaptation des facteurs communs et des mesures macro-économiques qui informent et influent sur les organisations locales. En particulier, les indicateurs de performance, l'innovation, les incitations, les niveaux de compétence et le support technologique seront considérés dans l'identification des mesures pratiquées sur les niveaux organisationnels. Pour finir, une extension possible de l'analyse des réseaux Bayésiens au niveau de la firme sera prise en considération.

Les résultats de la présentation incluront un ensemble de facteurs communs qui concilient la mesure de la connaissance nationale et organisationnelle et proposeront une relation synergique.

Section 1: Introduction à l'économie de la connaissance :

Section 1.1 Les perspectives et les tendances

Section 2: Qu'est ce que l'évaluation de la connaissance nationale?

Section 2.1 Les concepts de l'évaluation de la connaissance

Section 2.2 Les procédures nationales d'évaluation de la connaissance

Section 2.2.1 Exemples pratiques d'évaluation de la connaissance

Section 3: Examen des méthodologies de mesure de la connaissance nationale

Section 3.1 Les indicateurs internationaux de la connaissance

Section 4: Qu'est ce que l'évaluation organisationnelle de la connaissance?

Section 4.1 Les concepts de l'évaluation organisationnelle de la connaissance

Section 4.2 Les procédures de l'évaluation organisationnelle de la connaissance

Section 4.2.1 Cas pratiques d'évaluation de la connaissance

Section 5: Intégration des méthodes nationales et organisationnelles d'évaluation de la connaissance

Section 5.1: Les approches quantitatives

Section 5.2: Les approches qualitatives

Section 5.3: Les approches graphiques : relier les analyses qualitatives et quantitatives

Section 6: Cas pratiques et conclusions

Biographie

Mme Katia PASSERINI est titulaire d' un MBA et d'un Ph.D. en "Information & Decision Systems". de la "George Washington University" Washington DC. Elle est également diplômée en Sciences Economiques et en Sciences Politiques de l' université de Rome.

Elle est Professeur Assistant en Management Information Systems "MIS" at "the School of Management of the New Jersey Institute of Technology (NJIT)" où elle enseigne les matières suivantes : MIS, E-Commerce, Stratégie des Technologies de l'Information et Knowledge Management.

Elle a conçu et mis en place un système d'enseignement à distance à la George Washington University et au "NJIT".

Elle a travaillé sur des projets multi-industriels pour le compte de Booz Allen Hamilton et pour la Banque Mondiale.

Elle a assuré des missions en Europe et en Amérique du Nord notamment dans le domaine des télécommunications, en travaillant plus particulièrement sur les nouveaux standards de mobiles telecom (technologies GPRS, UMTS) et sur l'organisation de la technologie de l'information dans l'industrie manufacturière.

Elle est l'auteur de publications qui font référence sur les modèles et théories d'enseignement à distance, sur la communication médiatique informatisée, sur les systèmes organisationnels de décision et sur le Knowledge Management.

S9

Le Management des Connaissances et de l'Intelligence Collective

Olivier ZARA

Président, Axiopole, France



Motivations / Objectifs

Dans une économie de la production, la création de valeur est fondée sur le territoire, le travail et le capital. Dans une économie du savoir, la création de valeur dépend principalement des idées et de l'innovation qui se trouvent dans la tête des gens. On ne peut pas les leur prendre par la force. La performance d'une entreprise dépend donc de sa capacité à mobiliser l'intelligence collective et les connaissances. S'il faut et s'il faudra toujours savoir produire et vendre, ce n'est plus aujourd'hui un facteur suffisamment différenciateur dans la compétition internationale. Hier, l'entreprise était industrielle et commerciale, demain il faudra qu'elle soit de plus en plus une entreprise intelligente.

L'entreprise intelligente repose sur trois piliers – intelligence collective (IC), Knowledge Management (KM) et technologies de l'information et de la collaboration, en interactions permanentes et alimentées par une même énergie : les coopérations intellectuelles.

Le management de l'intelligence collective fournit les outils, méthodes et processus que les équipes, les dirigeants et les managers peuvent utiliser pour créer et développer ces coopérations intellectuelles. Il induit une nouvelle gouvernance qui permettra d'obtenir dans notre société de l'information, une performance collective bien supérieure à la somme de toutes les performances individuelles. Manager l'intelligence collective implique un changement par rupture qui provoquera naturellement beaucoup de résistances. Mais il s'agit là d'une innovation sociale.

Contenu

- 1. Qu'est-ce qu'une entreprise intelligente ?**
- 2. Les enjeux de la coopération**
 - a. Définition de la coopération
 - b. Savoir être coopératif
 - c. Le processus d'émergence de l'intelligence collective
 - d. Savoir-faire coopérer
- 3. L'impact des technologies**
 - a. Typologie

b. Impact culturel

4. Le management d'une entreprise intelligente

a. Les pratiques actuelles et leur impact

b. Un mode de fonctionnement favorisant l'intelligence collective

5. Comment évaluer la performance d'une entreprise intelligente ?

6. Comment développer la performance d'une entreprise intelligente ?

a. Comment obtenir une performance collective supérieure à la somme des performances individuelles ?

b. Comment adapter son mode de management ?

Biographie

M. Olivier ZARA est depuis 2001 président fondateur d'Axiopole France, société spécialisée dans le conseil et la formation en management de l'intelligence collective ainsi que dans l'ingénierie des logiciels de travail collaboratif et de e.management destinés à mobiliser l'intelligence collective et les connaissances.

Il a été consultant et formateur en management au sein du Cabinet INSEP Consulting.

Il a travaillé pour le Commissariat de l'Armée de Terre dans le corps des commissaires de l'armée de terre au sein duquel il a essentiellement exercé des fonctions de commissaire aux comptes et de directeur administratif et financier.

Il a effectué des missions dans le cadre de l'ONU et de l'OTAN.

Il est membre du "Collective Intelligence Business Network."

Il est l'auteur du livre "Le Management de l'Intelligence Collective, vers une Nouvelle Gouvernance", M2 Editions, nov 2004 -ISBN et de nombreuses autres publications dans des revues ou journaux spécialisés.