

Cartographie de l'organisation : une approche topologique des connaissances

Marc Boyer*, Marie-Françoise Canut*,
Max Chevalier^{*,**}, André Péninou*,
Florence Sèdes^{*,**}

* Laboratoire de Gestion et de Cognition
129A, Avenue de Ranguueil, BP 67701
31077 Toulouse cedex 4 – France

{ Marc.Boyer@iut-tlse3.fr, canut@iut-blagnac.fr, peninou@iut-blagnac.fr }

** Institut de Recherche en Informatique de Toulouse
118, route de Narbonne
31062 Toulouse cedex 04 – France
{ chevalie@irit.fr, sedes@irit.fr }

Résumé. La gestion des connaissances est devenue aujourd'hui un enjeu majeur pour toute organisation. Celle-ci a pour but de capitaliser et de rendre accessible à ses acteurs la connaissance détenue par l'organisation. Cet article s'intéresse particulièrement à la visualisation à deux niveaux de ces connaissances (*macroscopique* - relatif aux connaissances globales détenues par l'organisation - et *microscopique* - relatif aux connaissances locales détenues par chaque membre organisationnel). La caractérisation des connaissances détenues par les acteurs repose sur quatre dimensions complémentaires (formelle, conative, cognitive, et socio-cognitive). Les deux types de visualisation proposés s'appuient sur les cartes auto-organisatrices et permettent une navigation dans différentes représentations des connaissances de l'organisation.

1 Introduction

La gestion des connaissances dans l'organisation est abordée dans cet article comme la finalité des traitements cognitifs sur les informations générées, transformées ou acquises par l'organisation. Ainsi, nous pouvons distinguer deux types complémentaires de connaissances qui permettent à l'organisation d'être notamment réactive : la *connaissance de l'environnement* dans lequel l'organisation s'insère et avec lequel elle interagit, ainsi que la *connaissance propre de l'organisation*. Notre démarche s'adresse essentiellement à toutes les connaissances détenues par l'organisation. En effet, une bonne « connaissance » organisationnelle, avec tout ce qu'elle comprend de formel (organigramme, relations et hiérarchies explicites) et de plus informel (relations personnelles, affinités,...) est à la base de la performance. Cette connaissance constitue un élément essentiel de continuité pour le pilotage de l'entreprise : elle englobe le savoir relatif au marché (stratégies, fournisseurs, clients, concurrents), mais aussi et surtout les caractéristiques internes de l'entreprise (alliances, jeux de pouvoir, relations interpersonnelles). Cette connaissance est principalement détenue par les acteurs de l'organisation et il est nécessaire d'en assurer la