

On peut considérer que l'écosystème de gestion du savoir dans les grandes organisations comporte deux grands versants qui ont vocation à se combiner harmonieusement. Le premier, est fondé sur la capitalisation et se réfère qui se réfère au *Knowledge Management* autour de la *structuration* de savoirs formels. Le second est plus orienté vers la *socialisation* et repose sur des échanges de savoirs plus informels et de pratiques, sur la base de réseaux sociaux et de communautés. On peut être tenté d'y associer deux formes de capitaux, appelés ainsi à se combiner, respectivement : le capital intellectuel ou cognitif et le capital social.

LE VERSANT DE LA STRUCTURATION ET LE CAPITAL INTELLECTUEL OU COGNITIF.

Il est généralement convenu (notamment par la communauté académique) que le capital intellectuel d'une organisation regroupe au moins trois composantes combinées :

-*Le capital humain*, qui se réfère aux personnes et aux collectifs qui agissent avec leurs compétences, leur expérience, leurs réseaux, etc.

-*Le capital structurel*, qui est associé à l'ensemble des « capitaux » restant au sein de l'organisation, après le départ des salariés en fin de journée, tels les savoirs codifiés et formels, mais aussi les brevets, les technologies, etc. ;

-*Le capital relationnel et réputationnel*, enfin, qui renvoie à l'environnement de l'organisation.

Sa valeur est liée à l'étendue selon laquelle elle est capable de maintenir sa confiance et sa réputation singulièrement au regard de ses parties prenantes (ses clients, ses fournisseurs, ses investisseurs, etc.).

Le capital intellectuel comporte, notamment à travers ses deux premières composantes une proximité avec la fore structurée du *Knowledge Mangement*.

LE VERSANT DE LA SOCIALISATION ET LE CAPITAL SOCIAL

La littérature académique (notamment anglo-saxonne) est très prolifique s'agissant de la question du capital social. Nous opterons pour notre part pour une perspective un peu en marge proposée des chercheurs français comme Portes ou Lallement, plus centrée sur la confiance et la solidarité, qui entre bien en résonance avec la *socialisation* dans le cadre des communautés de pratique par exemple. Le premier cité, relevait quatre sources de capital social : les valeurs, la solidarité, la réciprocité et la confiance. Lallement soulignait pour sa part, que ce capital était constitué de trois pôles dominants et structurants : la confiance, les réseaux et la réciprocité. D'autres auteurs, comme Lesser et Prusak ont relevé les interrelations entre le capital social et les communautés de pratique en pointant que « les communautés de pratique bénéficient aux organisations car elles contribuent au développement du capital social qui, en retour, est une condition nécessaire pour la création, le partage et l'utilisation de connaissance ».

Dans cette perspective le capital social se combine bien avec le versant lié à la socialisation.

UN CAPITAL "SOCIO-COGNITIF" COMBINÉ, FONDÉ SUR LA STRUCTURATION ET LA SOCIALISATION.

On peut ainsi considérer que le nouvel écosystème collaboratif est constitué à l'idéal, de la combinaison harmonieuse et complémentaire entre le capital cognitif et le capital social :

-*Le capital cognitif*, de caractère plutôt formel, étant fondé sur la structuration et la capitalisation des savoirs en vue de leur usage ;

-*Le capital social*, associé à la logique de la socialisation et de la « collaboration » privilégiant notamment les interactions, autour de l'échange de pratiques. En particulier, la confiance associée à la collaboration (capital social) facilitera l'échange de savoir entre les collectifs (capital cognitif) et réciproquement.

Naturellement, cette perspective idéale devra être, dans la pratique, nuancée et pondérée notamment au regard des différentes variables à prendre en compte s'agissant de la gestion du

Billet d'humeur : L'écosystème de gestion du savoir et la mobilisation du capital socio-cognitif.

Écrit par Jean-Pierre Bouchez

Samedi, 12 Novembre 2016 00:00 - Mis à jour Mardi, 15 Novembre 2016 13:59

savoir : culture, confiance, structure organisationnelle du travail, style de management, rapport au savoir, etc.).