

Présentation

Cette thèse porte sur l'externalisation des connaissances des acteurs de la conduite du changement à la SNCF en vue de leur partage (explicitation, modélisation et formalisation). Notre approche a été de prendre en compte la nature non seulement " implicite ", mais aussi et surtout " pré-réfléchi ", des connaissances impliquées dans ce savoir-faire, ce qui nous a conduit à explorer la voie d'une " ingénierie des connaissances pré-réfléchies ". Si actuellement, la gestion des connaissances préfère souvent résoudre le problème du partage du tacite par la voie de la socialisation plutôt que par celle de l'externalisation, il existe des recherches sur l'explicitation des connaissances, en particulier les techniques d'" entretien d'explicitation " (Vermersch), qui méritent d'être appliquées à ce problème. Notre recherche a suivi les phases suivantes : revue de la littérature sur la conduite du changement puis sur la gestion des connaissances et le pré-réfléchi, description du système de connaissances de conduite du changement à la SNCF, conception d'une ontologie de représentation de ces connaissances, qu'elles soient explicites, implicites ou pré-réfléchies, dans le formalisme des graphes conceptuels, réalisation d'un serveur pour le partage de ces connaissances, et enfin, explicitation et formalisation du savoir-faire d'animation de groupes de travail participatifs. D'un point de vue méthodologique, ce travail nous a permis de mettre au point une méthode de conception d'ontologie à partir de connaissances pré-réfléchies ainsi qu'une adaptation de la méthode de l'entretien d'explicitation à un contexte de gestion des connaissances.