

Quatre drôles de maladies organisationnelles (selon Réal Jacob*)

Ces quatre drôles de maladies organisationnelles que j'ai retenues d'une présentation de Réal Jacob ont fait partie de toutes mes présentations sur la collaboration en communauté de pratique, depuis 10 ans, aux quatre coins du Québec, ailleurs au Canada et à l'étranger. J'ai pu vérifier à tout coup auprès de mon auditoire qu'elles sont bien présentes dans toutes les organisations.

- **L'amnésie organisationnelle** : les connaissances tacites sont oubliées soit parce qu'elles n'ont pas été consignées et rendues accessibles, soit parce que les employés ont quitté avec leur savoir faire entraînant une perte de compétences individuelles et collectives.
- **Le syndrome de la roue réinventée** : faute d'un système de gestion des connaissances efficace et performant, les employés ignorent la présence de connaissances existantes ailleurs dans l'organisation et pour répondre au besoin courant, répètent le processus d'acquisition ou de création des mêmes connaissances. On réinvente la roue !
- **L'autisme organisationnel** : on ignore que les connaissances qui font défaut dans l'organisation existent probablement à l'extérieur. On n'a pas développé le réflexe de surveiller ce qui se passe ailleurs (veille), on n'a pas bâti de réseau se privant ainsi de précieuses antennes sur l'extérieur et on s'est habitué au confort de fonctionner en vase clos.
- **L'infobésité** : depuis l'invention de l'imprimerie, la diffusion massive de l'information a engendré une création et une transmission exponentielles des connaissances ; paradoxalement, les technologies contemporaines qui se veulent facilitantes ont grandement accéléré la production et la diffusion des connaissances, à un point tel que la surabondance des connaissances disponibles tue la décision et paralyse l'organisation.

* Directeur scientifique du CEFRIO au début des années 2000, Réal Jacob a dirigé l'équipe de huit chercheurs qui ont réalisé le projet de recherche *Modes de travail et de collaboration à l'ère d'Internet*.