

initiales R.M.

En charge d'un vaste projet de « knowledge management » à la MGEN (Mutuelle générale de l'Éducation nationale), Katia Murawsky est animée par une double passion pour l'information et les contacts humains.

titulaire d'une maîtrise de langues étrangères appliquées (LEA), en allemand et en italien, Katia Murawsky, 47 ans, s'est orientée vers la documentation en 2000, après un parcours professionnel de plusieurs années dans la communication. « *Après l'université, j'ai commencé par chercher, sans succès, un travail dans l'édition* », détaille-t-elle. « *J'ai dû renoncer et en 1994 j'ai trouvé un premier emploi à l'Inserm, dans un service comptable. J'ai rejoint, quelques mois plus tard, une unité de recherche sur l'épidémiologie afin de m'occuper de la communication sur le réseau Sentinelles. Réseau qui analyse et diffuse des données épidémiologiques collectées par un réseau de médecins généralistes* ».

En 1996, Katia Murawsky quitte l'Inserm et rejoint Genset, spécialiste français des biotechnologies, où elle officiera pendant près de quatre ans en tant que chargée de communication auprès de la presse et des investisseurs. C'est à cette époque qu'elle développe un goût prononcé pour les deux aspects du métier de documentaliste qui lui plaisent le plus aujourd'hui : « *l'information et le contact humain* ». « *Dans le cadre d'un bilan de compétences, j'ai compris que je faisais depuis longtemps de la documentation, mais sans le savoir, et que les deux mondes de la com et de la doc étaient finalement très proches !* », analyse-t-elle, avec le recul. « *Ces deux professions travaillent à partir d'une même matière première : l'information. Les communicants collectent l'info et la dif-*

fusent le plus largement possible. Quant aux documentalistes, ils la recueillent eux aussi partout dans le monde, mais pour la ramener dans l'entreprise, où elle a vocation à être analysée et partagée ».

l'information doit être partagée



Katia Murawsky, maîtrise de LEA allemand et italien, diplômée de l'INTD-Cnam, chargée de gestion des connaissances à la MGEN.

Restait pour cette femme dynamique, mère de deux enfants, à acquérir une légitimité en se formant sur les techniques documentaires et sur tous les aspects liés au traitement de l'information. Ce fut fait de 2000 à 2001, à l'Institut national des sciences et techniques de la documentation (INTD-Cnam, Paris). À l'issue de cette formation, Katia Murawsky entre en stage à l'Irstea (ex-Cemagref) et participe à la mise en réseau des intranets documentaires de plusieurs établissements régionaux. Elle rejoint ensuite, comme chef de projet intranet documentaire, pendant deux ans, la filiale française du laboratoire pharmaceutique américain Schering-Plough.

Le virage vers le « *knowledge management* » s'accroît en 2004, avec son arrivée à l'Unipss (Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés sanitaires et sociaux), où elle est rapidement amenée à prendre en charge le pôle gestion de l'information. « *Nous avons à cette époque décidé*

de développer un site web d'actualité sur l'économie sociale (avec une base documentaire et une plateforme collaborative) en vue de faciliter le quotidien des opérationnels », explique-t-elle.

Huit ans plus tard, en 2012, cette professionnelle aguerrie intègre la MGEN sur un poste de chargée de gestion des connaissances. Le poste est créé dans le cadre d'un grand projet visant à améliorer la qualité des réponses apportées aux adhérents par les téléconseillers et tous les salariés en situation d'accueil. Le premier secret pour y arriver réside, on s'en doute, dans le déploiement d'une base de gestion des connaissances, dénommée Genius.

En charge de la maîtrise d'ouvrage, Katia Murawsky a commencé par superviser le développement de cette base de connaissances, qui s'appuie sur le logiciel open source Liferay, et en assure désormais la maintenance. Elle a entre temps aussi contribué à former les téléconseillers pour l'écriture des fiches, et à « *faire se parler deux mondes qui avaient tendance à ne pas travailler ensemble, voire à se mystifier* » : les téléconseillers et les services réglementaires.

Bilan ? « *Il est toujours difficile pour un professionnel de l'information de décrocher les métiers* », conclut-elle. « *Mais c'est aussi ce qui fait l'intérêt de notre métier. Il est très satisfaisant d'arriver à faire sauter quelques idées reçues et de faire évoluer les mentalités sur toutes les questions de partage et de collaboration* ». Ultime satisfaction en terme de « *knowledge management* » : « *Nous venons d'organiser deux premières réunions de travail avec des salariés du service réglementaire, qui sont venus écouter – en double appel – les questions posées aux téléconseillers* ». De quoi faciliter encore un peu plus la communication entre ces deux mondes. Et contribuer à démonter les dernières idées reçues qui continuent d'aller à l'encontre de la culture du partage. ■

Christophe Dutheil