

Gestion des connaissances, levier de transformation (12 ECTS)

Certificat de spécialisation CS70

Formation présentielle

Session 2016-2017

La gestion des connaissances ou Knowledge Management (KM) est maintenant durablement enracinée dans les pratiques professionnelles des organisations. Elle propose un levier de transformation des organisations complémentaire mais unique par ses possibilités de gestion de l'information – connaissances et de mobilisations des experts et des collaborateurs. C'est autant un nouveau mode de gouvernance des ressources intellectuelles qu'une évolution de la gestion de l'information poussée par l'usage des environnements collaboratifs.

Métiers visés / débouchés :

- Knowledge manager
- Chef de projet gestion de connaissances
- Community manager

Les objectifs du certificat de spécialisation :

- Donner à des cadres/chef de projet ayant une première expérience professionnelle les moyens d'exercer des responsabilités managériales (principalement Knowledge manager) et/ou de chef de projet dans le domaine du Knowledge management (Entreprise et administration, PME ou grand groupe, industrie ou services.)
- Connaître les modalités de mise en œuvre du Knowledge management et savoir les décliner au sein des processus métier des organisations, en fonction des enjeux des organisations (R&D, relation client, e administration, e santé, gestion de projet, etc.)

Compétences attestées :

Connaissances des bonnes pratiques associées à la réalisation de solution de gestion des connaissances.

Capacité à mener une étude de cadrage d'une démarche de gestion des connaissances et à élaborer un plan d'actions.

Capacité à animer le réseau des acteurs de la gestion des connaissances (communautés de pratiques, knowledge manager, experts) et à mobiliser les cadres dirigeants.

L'INTD, institut des sciences et techniques de la documentation, première école de documentation en France, forme depuis 1950, en lien étroit avec la profession, des spécialistes de l'information et de la documentation.

Public concerné :

Cadre re positionné en responsable du knowledge management (marketing, RH, Qualité, ...) et souvent créant leur poste,

Professionnel souhaitant évoluer vers un rôle de Knowledge manager dans leur entité (ingénieur ou technicien supérieur, médecins/pharmacien, avocat/juriste, chef de projet DSI, consultant, organisateur/AMOA, veilleur, chargé d'études, documentaliste scientifique, etc.,).

Méthode d'apprentissage :

Les cours se déroulent au Cnam Paris en présentiel à raison de 12 heures par semaine sur 10 semaines. Pour valider le certificat, l'élève doit obtenir les notes minimums de 10/20 à chaque UE et UA.

Une plateforme d'enseignement est mise à disposition des élèves ainsi que des salles informatiques en libre accès (en dehors des heures de cours éventuelles). Les élèves bénéficient du libre accès au centre de ressources documentaires de l'INTD.

Les unités de formation

NTD208 (8ECTS), 80 heures :

Fondamentaux et mise en œuvre du KM

Les objectifs :

- Présenter un panorama du Knowledge management (enjeux aujourd'hui, typologie de réalisations, leviers techniques et managériaux, éléments de gouvernance).
- Disposer des outils intellectuels pour caractériser le KM et le distinguer de la gestion de contenu ou de la Qualité.
- Comprendre qu'il y a plusieurs chemins pour créer une dynamique du KM dans une organisation.
- Connaître les possibilités des outils associés au KM.
- Montrer qu'une solution KM nécessite l'intégration de plusieurs outils.
- Sensibiliser aux apports et aux limites des outils.
- Sensibiliser à la position d'un DSI vis-à-vis du KM.
- Présenter les méthodes de modélisation et du recueil d'expérience.
- Analyser les enjeux et modalités de fonctionnement des communautés de pratique.
- Caractériser les freins et dynamiques par type d'acteurs du KM.

UAID08 (4ECTS), 40 heures :

Projet

Les objectifs :

- Sensibiliser les étudiants par des petits exercices ou jeux sur la rupture managériale et de comportement qu'induit le knowledge management.
- Construire un plan d'actions KM à partir d'une étude de cas.
- Formaliser un processus KM et un processus métier intégrant le processus KM.
- Définir une gouvernance du KM.
- Amener l'étudiant à préparer une démarche KM dans son environnement professionnel cible.

NTD208 (8ECTS) :

Les moyens

- Caractériser le niveau de maturité d'une organisation vis-à-vis du KM et impact sur le plan d'action.
- Apprendre à construire un plan d'actions KM et le gouverner, globalement et par projet.
- Connaître les modalités de gouvernance d'un KM d'entreprise (structures de pilotage, rôles, indicateurs, charte, communication).
- Connaître les freins et dynamiques humains qui se manifestent en gestion des connaissances.
- Connaître les nouveaux rôles (Knowledge manager, community manager, ...), en lien avec les freins et dynamiques décrites.
- Comprendre le contexte juridique de la gestion des connaissances métier (contrat de travail, contenus partagés, etc.).
- Comprendre la structuration et la modélisation (du guide métier au livre de connaissance).
- Présentation de cas d'entreprise par des knowledge manager en poste.

UAID08 (4ECTS) :

Les moyens

Les travaux sont pour moitié dirigés par un enseignant ou un professionnel de la gestion des connaissances et pour moitié à l'initiative de l'auditeur avec un tutorat d'un enseignant.

- Explicitation du projet personnel de chaque étudiant et de son plan de travail.
- Jeux de rôle de situations difficiles en face à face sur la base de script de situations typiques (expert récalcitrant, sachant trop prolix, manager sceptique, etc.)
- Groupe de travail avec un Knowledge manager d'entreprise.
- Conception graphique d'un portail KM.
- Etudes de cas en groupe avec production d'une note de synthèse personnelle et évaluée.
- Modélisation d'un domaine de connaissance.
- Modélisation d'un processus KM.
- Modélisation d'un processus métier transformé par l'intégration d'une démarche KM

Informations pratiques 2016 - 2017

Calendrier 2016-2017

Dates

NTD208 :

Du 16 mars 2017 au 2 juin 2017 tous les jeudi et vendredi de 9h30-12h30/14h-17h00

UAID08 :

Du 08 juin 2017 au 21 juillet 2017 tous les jeudi et vendredi de 9h30-12h30/14h-17h00

Modalités de l'évaluation : L'évaluation des modules se fait à partir d'exercices corrigés, d'études de cas et de travaux pratiques.

Validation des UE : L'élève doit obtenir au moins **10/20 de moyenne** à l'UE (moyenne réalisée à partir des exercices corrigés et cas pratiques).

Validation de l'UAID08 :

L'obtention du certificat est conditionnée par l'obtention de l'unité d'application avec une note minimale de 10/20

Comment s'inscrire :

- **Quelles sont les prérequis ?**

Niveau bac +3 minimum conseillé.

Il est impératif de s'entretenir avec l'équipe pédagogique avant toute inscription, pour confirmation du projet de formation.

- **Combien coûte la formation ?**

NTD208 (8 ECTS) :

Tarif financé : 1152 euros

Tarif individuel : 112 euros*

UAID08 (4 ECTS) : tutorat et travail individuel

Inscription gratuite

* + Droit de base de 150 euros obligatoire pour toute inscription individuelle

- **Quand et où s'inscrire ?**

L'inscription se fait en ligne sur le site du Cnam pour les personnes relevant du tarif individuel.

Les personnes financées doivent demander un devis à la scolarité : scolarite.centrepairs@cnam.fr les inscriptions sont ouvertes du 3 janvier 2017 au 5 mars 2017

Renseignements :
Cnam – INTD, 2 rue conté, 75003 Paris
Case courrier 1D6000
Tél : 01 40 27 25 16, fax : 01 40 27 25 86
intd.cnam.fr
jerome.braemer@lecnam.net