

2018-2019 : Présentation du certificat : Knowledge Management, levier de transformation

(Version 15/02/2019 – sous réserve de modifications)

Objectifs :

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.

Module 1. Les fondamentaux du Knowledge management

Contenus	Durée	Intervenants	dates (de 9h30 à 17h)
<p>Introduction au KM</p> <ul style="list-style-type: none">• Les enjeux offensifs et défensifs du KM, les 3 générations du KM,• Les concepts de base : tacite et explicite, modèle SECI, K=I+S+C, capitalisation et collaboration, connaissances et compétences, les connaissances critiques, les niveaux de la connaissance, intelligence collective• Le processus KM : ses activités et ses déclinaisons, «distance" entre les acteurs, refaire ou innover,• Le KM levier de transformation (métier et comportement)	12H	CHASTENET DE GERY + Agathe Teboul (22 après midi)	Jeudi 21 mars 2019 Vendredi 22 mars 2019

<ul style="list-style-type: none"> • Panorama général du KM aujourd'hui (grands comptes/PME, industrie et service, ...). • Les outils (maison KM, plateforme ECM, portail KM, ...) et projets simples associés. • Exemples de réalisation (capitalisation, base de connaissance, recueil d'expertise, environnement collaboratif, etc.). • Freins, dynamiques et gouvernance • Les fondamentaux du KM (historique, théories du KM, ...) 			
<p>Mise en place d'un dispositif "Search" : moteur de recherche d'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • (salle informatique) • Technologies de recherche • Panorama des solutions du marché • Enjeux et risques d'un projet de mise en place d'un moteur de recherche d'entreprise <p>Mise en place et utilisation d'un moteur de recherche : exemple de Sinequa</p>	18	DEBONNE	<p>Mercredi 3 avril 2019</p> <p>Jeudi 4 avril 2019</p> <p>Vendredi 5 avril 2019</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Les démarches collaboratives et la gouvernance des communautés de pratique. Exemples dans l'industrie (Schneider electric, etc.) 	6 H	GUILLAUME	Jeudi 11 avril 2019
<ul style="list-style-type: none"> • Processus KM (activités par type de contenu) • Connaissances critiques • Liens avec le portail KM • Liens avec les CoP 	3H	CHASTENET DE GERY	Vendredi 12 avril 2019
<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de l'étude de cas 	3H	CHASTENET DE GERY	Vendredi 12 avril 2019
<ul style="list-style-type: none"> • REX et modélisation. Méthodes et exemples de réalisation. Démarche de mise en œuvre. • Comment valoriser les résultats de ces démarches. 	6H	BELLONI	jeudi 16 mai 2019

Module 2. La mise en œuvre du Knowledge management

<ul style="list-style-type: none"> • Conception et gestion d'un projet de portail d'information • Principes et évolutions de la gestion de contenus • Définition des spécificités d'un projet de portail : objectifs, publics cible, besoins fonctionnels et contraintes techniques, ressources internes et externes, services et produits • Identification des briques techniques nécessaires • Définition d'une stratégie de contenus • Intégration dans le système d'information de l'entreprise et domaines fonctionnels : CMS, GED, collaboratif et social, • Applications dédiées : flux d'activité, forum, wiki, blog, partages, ... • Renforcement des liens et valorisation des échanges informels : communautés de pratiques et d'intérêt, réseau social d'entreprise, ... • Sécurité, droits et rôles • Rédaction d'un cahier des charges (spécifications fonctionnelles et techniques) et cahiers de recettes associés • Audit / Evaluation / Accompagnement du changement • Analyse de projets de portail internet ou intranet 	9H	F BERTHIER	<p>Jeudi 28 mars 2019</p> <p>Vendredi 29 mars 2019</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Conception et gestion d'un projet de portail d'information : Offre logiciels • Panorama des solutions de gestion de contenu et portails • Grilles d'analyse comparatives de fonctionnalités <p>Critères de choix</p>	3H	BERTHIER	Vendredi 29 mars 2019

<ul style="list-style-type: none"> • Les pratiques collaboratives. Illustrations et mises en pratique. 	6H	GUILLAUME	Vendredi 19 avril 2019
<ul style="list-style-type: none"> • Cadrage, gestion de programme et gestion de projet KM (exemples de démarche, structure de pilotage, livrables, retour d'expérience de gestion de programme KM). • La démarche en spirale. • Les niveaux de maturité KM d'une organisation. • Management et gouvernance du KM <ul style="list-style-type: none"> - ROI et business case, PKI, - Structure de pilotage, - animation de la communauté des Knowledge manager, 	6H	CHASTENET DE GERY	Vendredi 17 mai 2019
<ul style="list-style-type: none"> • Les freins et dynamiques humaines dans une démarche KM, par type d'acteur (DG, manager, sachant, expert). • Les rôles propres au KM (Knowledge manager, Community manager, etc.). Rôle des RH (évaluation, etc.). • Impact des cultures d'entreprise et des cultures nationales. Cohérence entre les modes de management et les démarches KM. • La psychologie cognitive au service du KM • Les situations critiques du knowledge manager : jeux de rôle. 	6H	CHASTENET DE GERY	Jeudi 18 avril 2019
<ul style="list-style-type: none"> • La transformation des processus métier par le KM (approche approfondie pour R&D, ingénierie, et CRM + formation, e-santé, stratégie, gestion de risques, gestion de projet, ...) • Imbrication KM et démarche Processus. Impacts du KM dans une démarche managériale. • KM et démarche ISO 9001, version 2015. 	6H	CHASTENET DE GERY	Jeudi 9 mai
<ul style="list-style-type: none"> • La gestion des autorités (Folksonomies, tags,...) et les apports de la gestion de contenu au KM 	6H	BROUDOUX	Vendredi 10 mai 2019
<ul style="list-style-type: none"> • La gestion des experts et le recueil d'expertise. Comment les mobiliser (col blanc/col bleu). 	6H	BELLONI	Jeudi 23 mai 2019

• Présentation des études de cas	6H	CHASTENET DE GERY	Vendredi 24 mai 2019
• TOTAL	96 H		