

Présentation du certificat de spécialisation :

Knowledge Management, levier de transformation (CRS 0200A)

(Version 08/11/2023 – programme provisoire – 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.

Organisation des enseignements

Les auditeurs du CRS 02 suivent :

- Des enseignements communs à d'autres formations :
 - o Enseignements KM du Titre 1 de l'INTD (code NTD 217-suivi obligatoire). Ces enseignements communs comprennent une première étude de cas travaillée en ateliers communs à tous les inscrits mais non obligatoires pour les auditeurs externes. Seuls les auditeurs du titre 1 doivent obligatoirement présenter les travaux sur l'étude de cas 1.
 - o (Sous réserve de compatibilité du calendrier) enseignements Portail (code US2411- suivi optionnel en fonction du calendrier)
- Des enseignements spécifiques (ES) (code NTD 219) dont une deuxième étude de cas en groupe qui exigera un travail plus approfondi. Le contenu des enseignements du module NTD219 reprend les thèmes de NTD217 en les approfondissant et en proposant d'autres domaines d'application.

Le programme suivant est présenté suivant ce découpage administratif.

La validation de ces deux UE (NTD217 et NTD219) se fait via :

- L'étude de cas 2 en groupe de 3 à 5 auditeurs lors des enseignements spécifiques (NTD 219), généralement l'après-midi.

- Un travail personnel tutoré, le sujet de ce travail étant validé par le responsable du CRS02 (Le tutorat du travail personnel se termine au plus tard mi-juillet 2023).

Les notes et la certification sont communiquées fin septembre 2024.

Le knowledge management dans tous ses aspects

Cours de Gonzague Chastenet de Géry, PAST CNAM/INTD et associé du cabinet Ourouk, expert KM, 25 ans d'expérience professionnelle dans ce domaine.

Interventions complémentaires d'Agathe Teboul, knowledge manager de l'AMF, de Maxime Wotquenne, knowledge manager et chargé de veille chez Systra et interventions de knowledge manager lors d'une table ronde.

Module 1. Les fondamentaux du Knowledge management (NTD217)

- 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
- La norme ISO 30401
- Le processus KM : ses activités et ses déclinaisons
- Panorama général du KM aujourd'hui (grands comptes/PME, industrie et service, ...).
- Les outils (plateforme ECM, portail KM, ...) et projets associés.
- Exemples de réalisation (capitalisation, base de connaissance, recueil d'expertise, environnement collaboratif, etc.).
- Freins, dynamiques et gouvernance
- Les enjeux du KM et la transformation des processus métiers (approche approfondie pour R&D, ingénierie, et CRM + formation, e-santé, stratégie, gestion de risques, gestion de projet, ...)
- Comment construire une base de connaissance.
- Transformation des métiers de gestion de l'information (documentaliste, veilleur, etc.)
- Management et gouvernance du KM
 - ROI et business case, PKI,
 - Structure de pilotage,
 - animation de la communauté des Knowledge manager

Module 2. La mise en œuvre du Knowledge management et approfondissement (NTD219)

- 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
- Cadrage, gestion de programme et gestion de projet KM (exemples de démarche, structure de pilotage, livrables, retour d'expérience de gestion de programme KM).
- Les niveaux de maturité KM d'une organisation.

Modalités d'enseignements

- Enseignements associant concepts et exemples de mise en œuvre
- Questions réponses avec les auditeurs
- Témoignages de knowledge manager dont des anciens du CRS02
- Etudes de cas (une pour NTD217, une pour NTD219)
- Exercice de cartographie des connaissances
- Exercice de REX

Compétences acquises

- Concevoir et piloter un programme de gestion des connaissances dans toute organisation
- Piloter un projet de portail KM
- Réaliser des REX
- Animer une CoP
- Cartographier les connaissances

Approfondissement 1 : Les communautés de pratiques, pierre angulaire d'un système de management des connaissances.

Cours de Louis-Pierre Guillaume, expert KM et CoP, ancien knowledge manager de Schneider electric, consultant, directeur du cabinet Amallte, vice-président de CoP-1

Thèmes abordés

1. Comprendre le rôle fondamental des communautés de pratique (CoP) dans une démarche de management des connaissances
2. Connaître les différents types de communautés et leur intérêt pour l'organisation
3. Connaître les conditions de succès d'une communauté pilotée
4. Savoir comment créer une CoP et assurer sa longévité

5. Connaître les conditions de succès d'une communauté
6. Favoriser les collaborations et le partage au sein de la communauté
7. Le défis des communautés virtuelles (à distance) et les techniques d'animation adaptées
8. Développer et valoriser la valeur ajoutée de la communauté pour valoriser les membres et leur pratique
9. Concevoir un programme de communautés

Les moyens pédagogiques (enseignements, exercice, questions/réponses, etc.)

- Enseignement
- Travaux de groupe
- Brainstorming en sous-groupe avec Klaxoon, tableaux tournants
- Conception de la charte d'une communauté
- Pitch de sa charte devant les autres (3 min max)
- Réflexion sur ses pratiques
- Témoignages

Les compétences acquises par les auditeurs

- Identifier, concevoir et mettre en œuvre des communautés de pratique en entreprise
- Plusieurs techniques d'animation d'une communauté virtuelle pour engager les membres
- Les 3 niveaux de mesure de la valeur d'une communauté et plus généralement d'une initiative KM
- Design d'un programme de communautés en entreprise

Approfondissement 2 : ingénierie de la connaissance et gestion de l'expertise

Cours d'Aline Belloni, experte KM consultante manager au sein du cabinet Ardans depuis plus de 15 ans et vice-présidente du Club Gestion des connaissances.

- Le domaine traité
 - L'ingénierie de la connaissance traite de la mise en place des méthodes pour recueillir la connaissance utile (clé) aux organisations (connaissances organisationnelles au sens de l'ISO 9001 :2015) à partir d'entretien d'explicitation, la formaliser et la structurer au sein de modèles venant alimenter des systèmes à base de connaissances.
- Les thèmes abordés
 - Ingénierie de la connaissance : structuration et modélisation des savoirs et savoir -faire
 - Gestion des experts et recueil d'expertise : de la capture au transfert
 - Usage de l'outil cartographie en KM

- Retour d'expérience (REX) ou comment tirer les enseignements de l'expérience
- Les moyens pédagogiques (enseignements, exercice, questions/réponses, etc.)
 - Chaque intervention alterne : des présentations méthodologiques, des exercices de réflexion/mise en pratique et des illustrations issus de cas réels, des temps de partage au format question-réponse (échanges entre formatrice et auditeurs)
- Les compétences acquises par les auditeurs
 - Décrire un référentiel métier et modéliser le domaine de connaissance ;
 - Reconnaître et structurer les typologies connaissances manipulées d'un domaine métier ;
 - Organiser et réaliser des entretiens de recueil de connaissance ;
 - Formaliser des connaissances recueillies au sein de modèles structurés ;
 - Réaliser la cartographie des connaissances clés d'une organisation, un service, un département ou d'un laboratoire et d'en évaluer la criticité