

Présentation du certificat de spécialisation :
Knowledge Management, levier de transformation (CRS 0200A)
Version du 07/10/2026

Objectifs :

Donner à des cadres/chef de projet/professionnel de l'information ou knowledge manager 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 Enseignement KM du master CPGI de l'INTD et d'autres formations du CNAM (code NTD 217). 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 des autres formations du CNAM doivent obligatoirement présenter les travaux sur l'étude de cas 1.
- **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. Une note est attribuée au groupe. Elle peut être modulée par une note personnelle de participation.
- 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 2026).

Les notes et la certification sont communiquées début octobre 2027.

Le knowledge management dans tous ses aspects

Cours de Gonzague Chastenot de Géry, professeur affilié au CNAM, consultant expert KM (Ourouk, Capgemini, Ernst & Young), plus de 30 ans d'expérience professionnelle dans ce domaine.

Interventions complémentaires de Maxime Wotquenne, knowledge manager et chargé de veille chez Systra et interventions de knowledge manager lors d'une table ronde (dont des anciens du certificat).

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. Le modèle CoP-1.
- Panorama général du KM aujourd'hui (grands comptes/PME, industrie et service, ...).
- Les outils (plateforme ECM, portail KM, intégration de l'IA, ...) 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.).
- La cartographie des connaissances critiques : approche analytique ou intelligence collective

- Les modalités de transfert des connaissances : situations types (mobilité, on boarding, transfert d'application, fusion/acquisition)
- Les outils avancés du KM : intégration avec les SI métiers, l'intelligence artificielle (réalité et perspectives)
- 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 enjeux managériaux du KM : fierté d'appartenance, animation transverse, attractivité pour les jeunes embauchés, etc.
- 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, responsable du knowledge management du CSTB, ancien directeur du Knowledge management office de Schneider Electric, Secrétaire général de CoP-1, plus de 30 ans d'expérience professionnelle dans le domaine du KM

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. Les défis des communautés virtuelles (à distance) et les techniques d'animation adaptées
8. Les outils de la communauté
9. L'agent IA dans la communauté : membre, assistant, co-animateur... ?
10. Développer et valoriser la valeur ajoutée de la communauté pour valoriser les membres et leur pratique
11. 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, apport de l'IA dans le processus d'intelligence collective
- 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

Lecture utile : [Le guide pratique des communautés : Un nouveau souffle pour les organisations](#)

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 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

Approfondissement 3 : gestion d'une filière d'experts

Cours d'Emmanuelle Cappe, experte KM consultante manager au sein de la société BASSETTI

- Le domaine traité
 - Les rôles d'un knowledge manager
 - La filière d'expertise est un outil à haute valeur ajoutée dans la performance de l'entreprise :
 - Elle est fondamentale dans l'élaboration de la stratégie car elle facilite l'alimentation des orientations stratégiques de l'entreprise tout en garantissant la sécurisation des domaines de connaissances stratégiques.
 - A ce titre, elle est une brique essentielle de la démarche KM.

- Sur le plan RH, elle constitue aussi un outil managérial clé pour fidéliser les talents et représente une alternative efficace à la filière managériale en termes de reconnaissance et de prise de responsabilités dans l'entreprise.
- Les thèmes abordés
 - Comprendre les enjeux et les objectifs de la mise en place d'une filière d'expertise
 - Découvrir l'origine et l'historique de la mise en place des filières d'expertise et l'intrication avec la gestion des connaissances
 - S'approprier les 9 briques clés du fonctionnement d'une filière d'expertise
 - Cartographie des domaines d'expertise au regard de la stratégie d'entreprise à moyen et long terme
 - Charte d'expertise : droits et devoirs de l'entreprise et des experts
 - Mise en place des niveaux d'expertise et des critères d'évaluation des experts
 - Processus de passage de niveau sur l'échelle d'expertise
 - Système de reconnaissance des experts
 - Accompagnement des experts à l'appropriation de leur rôle et animation de la filière
 - Mise en place du Comité de gouvernance de la filière
 - Rythme et chemins de carrières dans et autour de la filière
 - Déploiement, indicateurs et plan de communication
 - Découvrir les facteurs clés de succès et les risques à anticiper en s'inspirant du panorama d'une douzaine de filières d'expertise de groupes industriels et de retour d'expérience terrain
- 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 les étapes clés de la mise en place d'une filière d'expertise
 - Etablir une grille d'évaluation des niveaux d'expertise
 - Identifier les acteurs clés de la gouvernance de la filière d'expertise
 - Définir leurs rôles et responsabilités