

## Enseignement KM 19-20

### Dates des séances (de 9h30 à 17h)

Jeudi 27 février 2020

Vendredi 28 février 2020

Vendredi 28 février 2020

Jeudi 19 mars 2020

Vendredi 20 mars 2020

Jeudi 23 avril 2020

Vendredi 24 avril 2020

Mercredi 29 avril 2020

Jeudi 30 avril 2020

Jeudi 30 avril 2020

Jeudi 6 mai 2020

Jeudi 7 mai 2020

Mercredi 13 mai 2020

Mercredi 13 mai 2020

Jeudi 14 mai 2020

Vendredi 15 mai 2020

Vendredi 15 mai 2020

Mercredi 20 mai 2020

Mercredi 27 mai 2020

### Enseignements :

#### Pré-requis : enseignement Portail

#### 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

#### 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
- Critères de choix

#### Mise en place d'un dispositif "Search" : moteur de recherche d'entreprise

- 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
- Mise en place et utilisation d'un moteur de recherche : exemple de Sinequa

## Module 1. Les fondamentaux du Knowledge management

### Introduction au KM

- 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)
- 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, ...)
- Les démarches collaboratives et la gouvernance des communautés de pratique. Exemples dans l'industrie (Schneider electric, etc.)
- Processus KM (activités par type de contenu)
- Connaissances critiques
- Liens avec le portail KM
- Liens avec les CoP
- Présentation de l'étude de cas

## Module 2. La mise en œuvre du Knowledge management

- 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.
- Les pratiques collaboratives. Illustrations et mises en pratique.
- 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
- ROI et business case, PKI,
- Structure de pilotage,
- animation de la communauté des Knowledge manager
  - 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
  - REX et modélisation. Méthodes et exemples de réalisation. Démarche de mise en œuvre.
  - Comment valoriser les résultats de ces démarches.
  - Les situations critiques du knowledge manager : jeux de rôle
  - Travail sur l'étude de cas
  - La gestion des experts et le recueil d'expertise. Comment les mobiliser (col blanc/col bleu).
  - Présentation des études de cas
- La gestion des autorités (Folksonomies, tags,...) et les apports de la gestion de contenu au KM