

## Introduction à la gestion des connaissances - 3 jours

*formation 213*

- Vous apprendrez à**
- Identifier, créer et distribuer les connaissances grâce aux bonnes pratiques de gestion des connaissances (GC)
  - Définir des critères pour l'application de solutions de gestion des connaissances
  - Créer un capital de connaissances à partir des expertises individuelles, des événements et d'autres sources clés
  - Analyser et créer des communautés de bonnes pratiques pour favoriser le partage des connaissances
  - Appliquer une stratégie globale de GC qui influencera les valeurs culturelles de votre entreprise
  - Évaluer la réussite d'un projet de gestion des connaissances afin de garantir le maintien des performances

**Objectif** L'avantage concurrentiel réel d'une entreprise réside dans les connaissances qu'elle détient — des connaissances souvent contenues dans l'esprit des individus où elles ne peuvent être ni partagées, ni améliorées et qui, souvent, sont perdues lorsque ces individus quittent la société. Un programme de gestion des connaissances (knowledge management) bien conçu et mis en œuvre est essentiel pour rassembler ces groupes d'informations "déconnectés" et ainsi renforcer la productivité de l'entreprise. Dans cette formation, vous développerez les compétences et processus pour élaborer des solutions de GC afin d'exploiter des connaissances organisationnelles et individuelles.

**À qui s'adresse cette formation** À toute personne responsable de la gestion et de la distribution de connaissances ou chargée de mettre en œuvre une initiative de gestion des connaissances au sein d'une entreprise : directeurs, gestionnaires de programmes, responsables d'équipe, responsables de département, etc.

**RealityPlus™** À travers une série d'études de cas, vous acquerrez les compétences pour utiliser efficacement la gestion des connaissances au sein de votre entreprise. Les exercices individuels et en groupe comprennent :

- Identifier la valeur de la gestion des connaissances pour votre entreprise
- Concevoir un modèle de mise en œuvre
- Choisir des projets de GC viables
- Créer un capital de connaissances grâce à des entretiens avec des experts
- Établir une communauté de bonnes pratiques
- Faciliter l'apprentissage grâce à l'évaluation après action (AAR)
- Développer une vision de GC viable reflétant la véritable culture d'une entreprise
- Faire la différence entre objectifs informatiques et objectifs de GC
- Réaliser un audit de GC pour une entreprise
- Déterminer les critères d'évaluation d'un projet de GC

## Introduction à la gestion des connaissances - 3 jours

*formation 213*

### Introduction à la gestion des connaissances

#### Créer un modèle de GC

- Composants essentiels de votre modèle de GC
- Analyser l'état actuel de vos connaissances
- Établir un capital de connaissances et des communautés de bonnes pratiques

#### Quand faire appel à la gestion des connaissances

- Définir des critères pour des projets de GC
- Sélectionner des projets selon les critères de GC
- Saisir les opportunités et éviter les dépenses

### Développer un capital de connaissances

#### Recueillir l'expertise

- Qu'est-ce que l'expertise ?
- Compléter les oublis des experts
- Les étapes de l'acquisition des connaissances
- Différence entre connaissances tacites et explicites
- Dévoiler les connaissances tacites

#### Sources de connaissances

- Personnes
- Récits
- Événements
- Documents
- Entretiens avec des experts
- Transformation d'un événement unique en un capital de connaissances permanent
- Analyse des documents et d'autres ressources

#### Constituer un capital de connaissances

- Définir les destinataires et établir le champ d'application
- Extraire les principes et les lignes directrices des connaissances existantes
- Listes de vérification
- Les secrets de la réussite
- Facteurs critiques
- Affecter un administrateur des acquis
- Mettre en place des boucles de retour d'expérience

### Former des communautés de bonnes pratiques

#### Favoriser les communautés de bonnes pratiques

- Le cycle de vie des communautés de bonnes pratiques
- Création
- Croissance
- Maintien
- Clôture

#### Former la communauté

- Définir les besoins et les membres
- L'importance du facilitateur au sein de la communauté
- Effectuer des tâches initiales critiques

#### Soutenir la communauté dans le temps

- Susciter à la fois des interrogations et des contributions
- Le pouvoir de la reconnaissance
- Exploiter les courriels, wikis et logiciels de collaboration
- Intégrer des Évaluations après action (After Action Reviews, AAR)
- Générer un capital de connaissances à partir des communautés de bonnes pratiques

#### Créer des stratégies gagnantes

##### Élaborer des bases solides

- Définir une vision spécifique à la gestion des connaissances
- Intégrer les objectifs métier et organisationnels à la GC
- Choisir les techniques de GC adéquates
- Adapter à la culture de l'entreprise

##### Réaliser un audit de GC

- Analyser les besoins
- Recueillir le capital de connaissances existant
- Corréler les flux de connaissances
- Choisir les bonnes pratiques optimales

#### Surmonter les obstacles et les pièges

- Les quatre principaux obstacles
- Une culture non coopérative
- Reconnaissance et récompense en inadéquation
- Des parties prenantes non impliquées
- Des experts surprotecteurs (refusant le partage des connaissances)
- Trouver des solutions gagnantes

#### Élaborer une stratégie sur mesure pour votre entreprise

- Justifier vos besoins métier
- Influencer la culture de votre entreprise
- Garantir la durabilité des initiatives de GC

- Personnaliser un processus de GC pour votre entreprise

### Mettre en œuvre la gestion des connaissances

#### Mesurer la valeur de la gestion des connaissances

- Évaluer un projet de GC selon les objectifs métier
- Choisir les critères d'évaluation
- Établir le lien entre la GC et les profits, le degré d'actualité des produits, etc.

#### Réussir un projet

- Prendre en compte les dossiers business, les visions et les objectifs
- Choisir le bon projet
- Développer un processus d'évaluation continue