

Sommaire

Préface.....	11
Introduction	13
■ Chapitre 1 - En quoi consiste le Knowledge Management et à quoi sert-il ?	15
Présentation théorique des concepts, termes, démarche, méthodologie	16
<i>Définition des termes, leurs différences et origines</i>	<i>18</i>
<i>Présentation des pratiques existantes dans les entreprises et des orientations Knowledge Management</i>	<i>22</i>
<i>Pourquoi mettre en place un système de gestion des connaissances ?.....</i>	<i>26</i>
<i>La gestion du savoir au service des collaborateurs et au renforcement de l'esprit d'entreprise.....</i>	<i>29</i>
<i>L'interdépendance entre le Knowledge Management et le droit de la Propriété Intellectuelle</i>	<i>32</i>
<i>Articulation entre Knowledge Management et Intelligence Économique.....</i>	<i>33</i>
Thomas, le protagoniste du projet.....	39
<i>Son entreprise.....</i>	<i>39</i>
<i>Mission de Thomas</i>	<i>40</i>
<i>Genèse du projet de lancement d'une plate-forme Knowledge Management</i>	<i>41</i>
<i>Apprentissage de concepts, termes</i>	<i>44</i>
<i>Cartographie des services et acteurs potentiellement susceptibles d'intervenir sur le projet</i>	<i>44</i>
■ Chapitre 2 - Relations entre l'information et la gestion de la donnée ...	47
Le niveau de maturité de l'organisation dépend de l'état effectif de la gestion du patrimoine des savoirs dans l'entreprise	47
Contraintes liées à l'avancement méthodologique	49
Définition de la connaissance	52
Typologie de la connaissance.....	53
<i>Les connaissances explicites.....</i>	<i>53</i>

<i>Les connaissances tacites</i>	55
<i>Les connaissances volatiles</i>	58
<i>Les connaissances cumulatives</i>	58
<i>Les connaissances périssables</i>	59
Richesse de l'ingénierie de la connaissance	60
<i>Comment nous passons de la donnée à l'information et de l'information à la donnée (processus permanent de création et de fabrication)</i>	62
Création d'une carte d'information pour tracer l'information au sein de la structure	68
Acteurs, prescripteurs et référents un cercle vertueux	72
Mise en place d'un dispositif de propagation du savoir (réalité ou utopie), autres nouvelles solutions et leurs fonctionnalités.....	73
Cas pratique: Thomas organise la revue de lancement de son projet	78
■ Chapitre 3 - La cellule de veille économique, son rôle, sa mission et son marché	83
Comment définir le rôle et la mission de la cellule de veille économique.....	87
Conditions pour faire de la veille	89
Les vecteurs pour faire de la veille	90
Chemins de diffusion des informations de la cellule vers les collaborateurs	95
<i>Le pull: l'utilisateur cherche son information</i>	95
<i>Le push: l'utilisateur reçoit les informations</i>	95
<i>Repérer un flux RSS</i>	96
<i>Typologie d'outils</i>	96
<i>Lecteurs autonomes</i>	96
Les gardiens de l'information et les agents qui la véhiculent.....	97
Suivre l'évolution de la gestion de l'information.....	98
Cas pratique: Thomas dans sa démarche de lobbying.....	99
■ Chapitre 4 - La méthodologie et les infrastructures existantes pour gérer la connaissance	103
Panoplie des méthodes, outils et leurs fonctionnalités	103
<i>L'Ingénierie des Connaissances et le Knowledge Management</i> ..	104
<i>REX</i>	105

<i>COMMONKADS (Common Knowledge Acquisition and Documentation Structuring)</i>	109
<i>CYGMA (cycle de vie et gestion des métiers et applications)</i>	111
Critères de choix en fonction de la spécificité de l'entreprise, de son secteur d'activité	112
<i>Environnement de travail</i>	112
<i>Organisation de travail</i>	112
<i>Compétences</i>	113
Impact sur la culture d'entreprise - Préparer les grands temps..	117
<i>Aligner le Knowledge Management avec la Stratégie d'entreprise</i> ..	119
Cas pratique: Thomas est dans une démarche de partenariat ..	120
■ Chapitre 5 - Valorisation du facteur humain pour éviter l'écueil technologique	123
Impliquer et motiver les collaborateurs par la gestion des connaissances et le partage	124
L'infrastructure un levier ou un frein	126
Impact de la technologie sur la gestion des connaissances.....	129
Intégrer le Knowledge Management dans la structure et assurer le bon fonctionnement de la nouvelle organisation....	132
Mettre en place un référentiel des connaissances.....	136
Cas pratique: Thomas présente un projet pilote qui répond à un besoin précis, identifié dans un service	141
■ Chapitre 6 - Présentation des synergies de la plate-forme KM avec d'autres domaines	147
Knowledge Management et Learning Management System dans l'entreprise	147
Quelle place pour le travail collaboratif?	149
Le management transversal des compétences et la gestion des connaissances	150
Les réseaux sociaux et la maîtrise de la (e-)réputation.....	151
Droits d'auteurs et gestion des droits numériques	153
Cas pratique: Thomas présente les avantages de la solution à travers le cas de Curly (un groupe international).....	154

Index	159
Glossaire.....	161
Annexe sur la « Knowledge Management attitude » ou « Les règles de la Netiquette »	175
Webographie et bibliographie du livre.....	183
À propos de l’auteur	185