

# Sommaire

Préface.....	11
Introduction .....	13
<b>Chapitre 1 - En quoi consiste le Knowledge Management et à quoi sert-il ? .....</b>	<b>15</b>
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>25</i>
<i>La gestion du savoir au service des collaborateurs et au renforcement de l'esprit d'entreprise.....</i>	<i>28</i>
<i>L'interdépendance entre le Knowledge Management et le droit de la Propriété Intellectuelle .....</i>	<i>31</i>
<i>Articulation entre Knowledge Management et Intelligence Économique .....</i>	<i>32</i>
Thomas, le protagoniste du projet.....	38
<i>Son entreprise.....</i>	<i>38</i>
<i>Mission de Thomas.....</i>	<i>39</i>
<i>Genèse du projet de lancement d'une plate-forme Knowledge Management .....</i>	<i>40</i>
<i>Apprentissage de concepts, termes .....</i>	<i>43</i>
<i>Cartographie des services et acteurs potentiellement susceptibles d'intervenir sur le projet .....</i>	<i>43</i>

<b>Chapitre 2 - Relations entre l'information et la gestion de la donnée</b> .....	47
Le niveau de maturité de l'organisation dépend de l'état actuel de la gestion du patrimoine des savoirs dans l'entreprise .....	47
Contraintes liées à l'avancement méthodologique .....	49
Définition de la connaissance .....	51
Typologie de la connaissance .....	52
<i>Les connaissances explicites</i> .....	53
<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 .....	71
Mise en place d'un dispositif de propagation du savoir (réalité ou utopie), autres nouvelles solutions et leurs fonctionnalités .....	72
Cas pratique: Thomas organise la revue de lancement de son projet .....	77
 <b>Chapitre 3 - La cellule de veille économique, son rôle, sa mission et son marché</b> .....	 81
Comment définir le rôle et la mission de la cellule de veille économique .....	85
Conditions pour faire de la veille .....	86
Les vecteurs pour faire de la veille .....	87
Chemins de diffusion des informations de la cellule vers les collaborateurs .....	91
<i>Le pull: l'utilisateur cherche son information</i> .....	91
<i>Le push: l'utilisateur reçoit les informations</i> .....	92
<i>Repérer un flux RSS</i> .....	92
<i>Typologie d'outils</i> .....	93
<i>Lecteurs autonomes</i> .....	93
Les gardiens de l'information et les agents qui la véhiculent .....	94

Suivre l'évolution de la gestion de l'information.....	95
Cas pratique: Thomas dans sa démarche de lobbying.....	96
<b>Chapitre 4 - La méthodologie et les infrastructures existantes pour gérer la connaissance.....</b>	<b>101</b>
Panoplie des méthodes, outils et leurs fonctionnalités .....	101
<i>L'Ingénierie des Connaissances et le Knowledge Management ..</i>	<i>102</i>
<i>REX .....</i>	<i>103</i>
<i>COMMONKADS (Common Knowledge Acquisition and Documentation Structuring).....</i>	<i>107</i>
<i>CYGMA (cycle de vie et gestion des métiers et applications).....</i>	<i>108</i>
Critères de choix en fonction de la spécificité de l'entreprise, de son secteur d'activité .....	109
<i>Environnement de travail .....</i>	<i>110</i>
<i>Organisation de travail .....</i>	<i>110</i>
<i>Compétences.....</i>	<i>110</i>
Impact sur la culture d'entreprise - Préparer les grands temps ....	114
<i>Aligner le Knowledge Management avec la Stratégie d'entreprise .....</i>	<i>116</i>
Cas pratique: Thomas est dans une démarche de partenariat ..	117
<b>Chapitre 5 - Valorisation du facteur humain pour éviter l'écueil technologique .....</b>	<b>121</b>
Impliquer et motiver les collaborateurs par la gestion des connaissances et le partage .....	121
L'infrastructure un levier ou un frein .....	124
Impact de la technologie sur la gestion des connaissances.....	127
Intégrer le Knowledge Management dans la structure et assurer le bon fonctionnement de la nouvelle organisation....	130
Mettre en place un référentiel des connaissances.....	134
Cas pratique: Thomas présente un projet pilote qui répond à un besoin précis, identifié dans un service .....	139
<b>Chapitre 6 - Présentation des synergies de la plate-forme KM avec d'autres domaines.....</b>	<b>145</b>
Knowledge Management et Learning Management System dans l'entreprise .....	145
Quelle place pour le travail collaboratif? .....	147

Le management transversal des compétences et la gestion des connaissances .....	148
Les réseaux sociaux et la maîtrise de la (e)-réputation .....	149
Droits d’auteurs et gestion des droits numériques .....	151
Cas pratique: Thomas présente les avantages de la solution à travers le cas de Curly (un groupe international).....	152
Index .....	157
Glossaire.....	159
Annexe sur la « Knowledge Management attitude » ou « Les règles de la Netiquette ».....	173
Webographie et bibliographie du livre.....	181
À propos de l’auteur.....	183