Document mana

**III -Les outils du KM (knowledge management)**

Le développement du dialogue et donc du partage des connaissances nécessite des outils techniques qui impliquent flexibilité, décloisonnement, accompagnement humain.

Technologie au service de l’homme et du KM.

Il faut capitaliser les connaissances dans des BDD (datawarehouse), les développer et les enrichir grâce à l’échange d’informations, il faut constamment renouveler les connaissances et mettre à jour les bd, groupware, brainstorming

**IV – Les défis à relever**

Documents gaz de France :

Objectifs, quelle pbmatique, outils possible, conditions, quelle précaution, résultats ?

|  |
| --- |
| Déployé en septembre 2004 auprès de 200 utilisateurs par la direction de la recherche de Gaz de France (600 collaborateurs), l'outil Alamos est l'une des applications concrètes du knowledge management. « Cet outil, très simple d'utilisation, se définit comme un ensemble de bases de connaissances qui héberge des documents techniques sur le thème des utilisations industrielles du gaz, explique Marc Florette, directeur de la recherche. Il permet notamment des échanges rapides d'informations entre les équipes de la direction de la recherche (600 collaborateurs) et les forces de ventes de la direction négoce de Gaz de France. » Concrètement, Alamos a pour mission de collecter les connaissances puis de les partager entre les personnes autorisées suivant leurs compétences et leurs responsabilités. « Depuis son installation, l'outil aide les forces commerciales à fidéliser et à trouver de nouveaux clients. Alamos s'est étendu depuis à de nouvelles directions dont celle du développement durable. Nous sommes passés en trois ans de 200 à 400 utilisateurs », se réjouit Marc Florette. Commercial grands comptes au sein du service marketing de la direction Négoce (près de 500 personnes), Alain Bissonnier ne tarit pas d'éloges sur l'outil. « En deux ou trois mots-clefs, je peux avoir à ma disposition les documents les plus à jour lorsque j'élabore une offre à mes clients ou à mes prospects. Par exemple, grâce à Alamos et à la veille technique et réglementaire qu'elle permet, nous avons adapté nos offres liées aux quotas de CO2 au plus près des besoins des clients »  En savoir plus sur http://www.lesechos.fr/03/07/2007/LesEchos/19952-035-ECH\_gaz-de-france-fait-collaborer-chercheurs-et-commerciaux.htm#PaFGWtvqs3r4Ec3z.99 |

Le projet de gestion des connaissances

Le projet de gestion des connaissances est articulé autour de 5 phases, souvent connues sous le terme de « cercle vertueux de la gestion des connaissances » :

* Le **repérage des connaissances** ;
* La **préservation des connaissances** ;
* La **valorisation des connaissances** ;
* La **création et le partage des connaissances** ;
* L'**actualisation des connaissances**.

=>

Connaissances : Alamos

Objectifs : Echange rapide d’informations, collecte des connaissances et ne partage entre personnes autorisées.

Pbmatique : Adapter et retrouver le plus rapidement les fichiers et pouvoir les partager et mettre en commun

Outils : alamos

Conditions : gné ?

Precaution : gné² ?

Résultat : 200 à 400 utilisateurs en 3 ans, étendu dans les services, adaptation des offres.

\_\_\_\_

1 – Le défi culturel

Transférer ses connaissances peut être synonyme de dilution de son pouvoir, il est indispensable que les salariés soient impliqués dans le KM, des politiques d’accompagnement peuvent être mis en place.

2- Le défi technologique

Le KM se repose sur de nombreux outils informatique qui doivent être intégré et correspondre à la mentalité d’entreprise, si ce n’est pas le cas, il vaut mieux préparer au changement plutôt que d’imposer le changement non accepté par le personnel et utilisé de manière contreproductive.

Pas de gains grâce au KM, par contre on peut chiffrer le cout du KM (frais de formation, achat du matériel, nommer un responsable du km pour accompagner le changement.

Document orange :

1. Identifiez les actions de GPEC mises en œuvre par le groupe Orange

GPEC : Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, logiciel qui vise à encourager les non cadres à réfléchir a leur parcours pro en prévision des départs massif de 2020.

2)

Démarche GPEC :