

DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES(DESS)

PROGRAMME TIC-HAÏTI-BRH

Travail en groupe sur la gestion des connaissances(KM)

Cours: Introduction à la Business Intelligence

Professeur: Martel Michel

Préparé par: **Groupe 2**

17 Mai 2025

Donner 2 exemples d'applications de la gestion de la connaissance dans une entreprise en décrivant l'avantage stratégique.

Exemple 1 : Mise en place d'un système de gestion des compétences

L'entreprise crée une base de données interne regroupant les compétences, expériences, formations et savoir-faire de tous les employés. Cette base est accessible aux responsables RH, chefs de projets et collaborateurs.

Avantages stratégiques :

- **Optimisation de la gestion des ressources humaines :** Les responsables peuvent rapidement identifier les experts sur un sujet donné, constituer des équipes adaptées et planifier la mobilité interne.
- **Préserver le savoir-faire :** Les compétences restent accessibles même en cas de départ d'un collaborateur, limitant la perte de capital intellectuel et facilitant la formation des nouveaux arrivants.
- **Réduire les risques de pertes critiques :** En capitalisant les savoirs clés, l'entreprise protège son patrimoine intellectuel et évite d'être trop dépendante de quelques personnes.

Exemple 2 : Base de connaissances pour le service client

L'entreprise met en place une base centralisée regroupant FAQ, procédures et solutions types, à destination des agents du support client et du service après-vente.

Avantages stratégiques :

- **Amélioration de la qualité de service :** Les réponses données aux clients sont plus rapides, cohérentes et fiables.
- **Réduction du temps de traitement :** Les agents accèdent rapidement à l'information sans avoir à demander à d'autres collègues, ce qui augmente la productivité.
- **Renforcer la satisfaction client :** Un service plus rapide et plus compétent renforce la fidélité des clients.
- **Capitalisation des bonnes pratiques :** Les solutions efficaces sont partagées et réutilisées, évitant de repartir de zéro à chaque problème.

La gestion de la connaissance (KM)

Définition

La gestion des connaissances, c'est tout simplement la manière dont une entreprise capte, organise et partage ce qu'elle sait. L'idée, c'est que chacun puisse facilement accéder à l'information utile pour mieux travailler. Ça permet de transformer des simples données en véritables ressources stratégiques, de stimuler l'innovation et de prendre de meilleures décisions. Cela valorise aussi bien l'expérience des collaborateurs que les documents ou procédures en place.

Enjeux de la gestion des connaissances

Améliorer la productivité et la performance

Une bonne gestion des connaissances permet aux équipes de trouver rapidement les informations dont elles ont besoin, réduisant ainsi le temps passé à chercher des réponses (jusqu'à 35 % selon Gartner) et diminuant les sollicitations des experts (jusqu'à 40 %). Cela libère du temps pour se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, tout en rendant l'entreprise plus réactive face aux changements du marché. Selon McKinsey, les entreprises qui savent tirer parti de leurs données internes peuvent augmenter leur marge opérationnelle de 5 à 10 %.

Attirer et retenir les talents

Dans un marché de l'emploi compétitif, offrir des opportunités d'apprentissage et de développement est un atout majeur. Les jeunes générations, notamment les millennials, accordent une grande importance à la formation continue, avec 76 % d'entre eux considérant ces opportunités comme un critère essentiel dans le choix d'un employeur (Deloitte). Investir dans la montée en compétences des collaborateurs ne renforce pas seulement leur engagement, mais crée aussi un environnement de travail plus motivant et attractif.

Renforcer la relation client

Que ce soit pour les équipes commerciales, marketing ou support, l'accès à l'information en temps réel est crucial pour offrir une expérience client de qualité. Aujourd'hui, 63 % des clients s'attendent à des réponses rapides et cohérentes, peu importe le canal utilisé (Forrester). En facilitant l'accès aux bonnes informations, la gestion des connaissances permet de mieux répondre aux attentes des clients, renforçant leur fidélité et leur satisfaction.

Stimuler l'innovation

L'innovation naît souvent du partage d'idées et de la collaboration. En regroupant des expertises variées, les entreprises peuvent transformer leurs idées en projets concrets plus vite, éviter les doublons et lancer de nouvelles solutions plus rapidement (selon Korn Ferry). Cela encourage une culture de la créativité et du travail en équipe, essentielle pour rester compétitif.

Sécuriser et capitaliser le savoir

Conserver les connaissances clés est crucial pour assurer la continuité des activités. Documenter et transmettre ces savoirs réduit les risques liés aux départs ou aux changements internes, tout en posant des bases solides pour innover et s'améliorer sans cesse.

Recommandations pour une implantation réussie de la gestion des connaissances

1. Fixer des objectifs clairs

Définir ce que vous voulez atteindre : productivité, innovation, compétitivité, réduction du turnover... Identifiez aussi des indicateurs pour suivre vos progrès.

2. Faire le point sur les connaissances existantes

Évaluer ce que vous avez déjà : points forts, points faibles, priorités. Pour cela, enquêtez, interrogez vos équipes ou organisez des ateliers.

3. Recenser toutes les sources de savoir

Identifier où se trouvent les connaissances : collaborateurs, documents, bases internes, mais aussi partenaires et experts externes.

4. Mettre en place une gouvernance

Désigner une personne ou une équipe responsable de piloter la gestion des connaissances et de coordonner les actions.

5. Choisir des outils adaptés

Sélectionner des outils qui correspondent à vos besoins (intranet, plateformes e-learning, systèmes documentaires...) et formez vos équipes à leur usage.

6. Impliquer les collaborateurs

Faire participer les équipes dès le début, pour qu'elles adhèrent et contribuent activement. Proposez-leur des formations adaptées.

7. Encourager le partage et l'apprentissage

Favoriser une culture où le partage des connaissances est valorisé, via des communautés de pratiques, des événements ou des récompenses.

8. Valoriser les contributions

Reconnaitre les efforts individuels et collectifs pour encourager la participation.

9. Suivre et ajuster la stratégie

Mesurer régulièrement les résultats et adaptez votre approche selon les besoins et les retours.

La gestion des connaissances est un levier essentiel pour améliorer la performance, innover et assurer la pérennité de l'entreprise. En capitalisant sur le savoir de tous, on évite les pertes, on gagne en efficacité et on crée un environnement plus dynamique et collaboratif.