

Knowledge workers make
up more than 40 percent of the
US work force.

Mckinsey

France, Canada, G7 ?

Lien BI

Réfléchir !

- Lien entre:
 - KM - IA – Job automation
- KM et collaboration sont intimement reliés

KM selon CHATGPT (1 de 4)

- La gestion de la connaissance est une démarche qui vise à **optimiser l'utilisation des savoirs** au sein d'une organisation.
 - Elle consiste à identifier, collecter, stocker, diffuser et valoriser les connaissances produites ou acquises par les membres de l'organisation, qu'elles soient explicites (formelles et documentées) ou tacites (informelles et implicites).
- **L'objectif de la gestion de la connaissance est de favoriser l'apprentissage organisationnel**, c'est-à-dire la capacité d'une organisation à s'adapter à son environnement, à innover et à améliorer ses performances.

KM selon CHATGPT (2 de 4)

- La gestion de la connaissance permet également de réduire les risques liés à la perte ou à l'obsolescence des connaissances, ainsi que de renforcer la culture et la cohésion de l'organisation.
- La gestion de la connaissance repose sur plusieurs principes, tels que : - La valorisation du capital intellectuel, qui représente l'ensemble des connaissances détenues par l'organisation et ses parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires, etc.). - La création de communautés de pratique, qui sont des groupes informels de personnes qui partagent un intérêt commun pour un domaine de connaissance et qui échangent leurs expériences et leurs bonnes pratiques. -

KM selon CHATGPT (3 de 4)

- L'utilisation de technologies de l'information et de la communication, qui facilitent la capture, le stockage, la recherche et le partage des connaissances sous différentes formes (documents, bases de données, réseaux sociaux, etc.).
- L'instauration d'une culture du partage et de l'apprentissage continu, qui encourage les membres de l'organisation à échanger leurs savoirs, à apprendre les uns des autres et à se former tout au long de leur parcours professionnel.

KM selon CHATGPT (4 de 4)

- La gestion de la connaissance présente de nombreux avantages pour une organisation, tels que : -
 - L'amélioration de la qualité et de l'efficacité des processus, des produits et des services.
 - L'accélération de l'innovation et de la créativité. - L'augmentation de la satisfaction et de la fidélisation des clients. –
 - Le renforcement de l'avantage concurrentiel et de la réputation. - Le développement des compétences et du potentiel humain.
- **La gestion de la connaissance est donc un levier stratégique pour toute organisation qui souhaite se distinguer dans un environnement complexe et dynamique.** Elle nécessite toutefois une implication forte du management, une implication active des collaborateurs et une adaptation permanente aux besoins et aux opportunités.

La gestion des connaissances et de la collaboration

1. Quel est le rôle, dans les affaires, de la gestion des connaissances et des programmes de gestion des connaissances
2. Quels types de systèmes servent à la gestion des connaissances de l'entreprise, et comment procurent-ils de la valeur aux organisations
3. Quels sont les principaux types de systèmes pour le travail intellectuel et comment procurent-ils de la valeur aux entreprises
4. Quels avantages l'utilisation des techniques intelligentes présente-t-elle pour la gestion des connaissances

L'univers de la gestion des connaissances



- On prévoit une hausse annuelle de 15 % des ventes de logiciels de gestion de contenu d'entreprise pour la gestion des connaissances.
- Nous vivons dans une économie de l'information où :
 - 55 % de la population active des États-Unis se compose de travailleurs de la connaissance et du savoir;
 - 60 % du produit intérieur brut des États-Unis provient des secteurs de la connaissance et de l'information.
- Une part importante de la valeur boursière d'une entreprise est liée à ses immobilisations incorporelles : les connaissances, les marques, les réputations et les processus d'affaires uniques.
- Bien menés, les projets basés sur la connaissance produisent des rendements d'investissement extraordinaires. **Preuve créer un certain avantage concurrentiel.**

Connaissance Wikipédia



En gestion des connaissances, on fait aussi la distinction entre :

- une donnée, en général mesurable (exemple : « Il fait 15° dans cette pièce. »),
- une information correspondant à une donnée contextualisée (exemple : « Il fait froid dans cette pièce. ») et
- une **connaissance** correspondant à l'appropriation et l'interprétation des informations par les hommes (exemple : « Pour avoir chaud, il suffit de monter le chauffage. »).
- Dans les entreprises, la connaissance (au sens limité de celle qui est pertinente pour l'organisation) correspond à un capital de compétences que détiennent les hommes et les femmes dans différents domaines professionnels (exemples : marketing, R&D, ingénierie, production, logistique, approvisionnements, commercial, juridique, ...) constituant ce que l'entreprise nomme son "cœur de métier" (exemple : « Constructeur d'automobiles » pour Renault). Ces compétences doivent être gérées et capitalisées pour améliorer l'efficacité globale de l'entreprise

- La **gestion des connaissances** (en anglais *Knowledge Management*) est l'ensemble des initiatives, des méthodes et des techniques permettant de percevoir, d'identifier, d'analyser, d'organiser, de mémoriser, et de partager des connaissances entre les membres des organisations, en particulier les savoirs créés par l'entreprise elle-même (ex : marketing, recherche et développement) ou acquis de l'extérieur (ex : intelligence économique) en vue d'atteindre l'objectif fixé.
- Les acteurs d'une organisation ne doivent pas se limiter à la consommation d'informations brutes. Après avoir vérifié les informations (sources, origines), ils doivent veiller aux usages de celles-ci, ce qui signifie interprétation, structuration, capitalisation, et partage des connaissances.
- Dans ce cadre, les systèmes d'information constituent un élément central pour tout type de stratégie de gestion des connaissances.

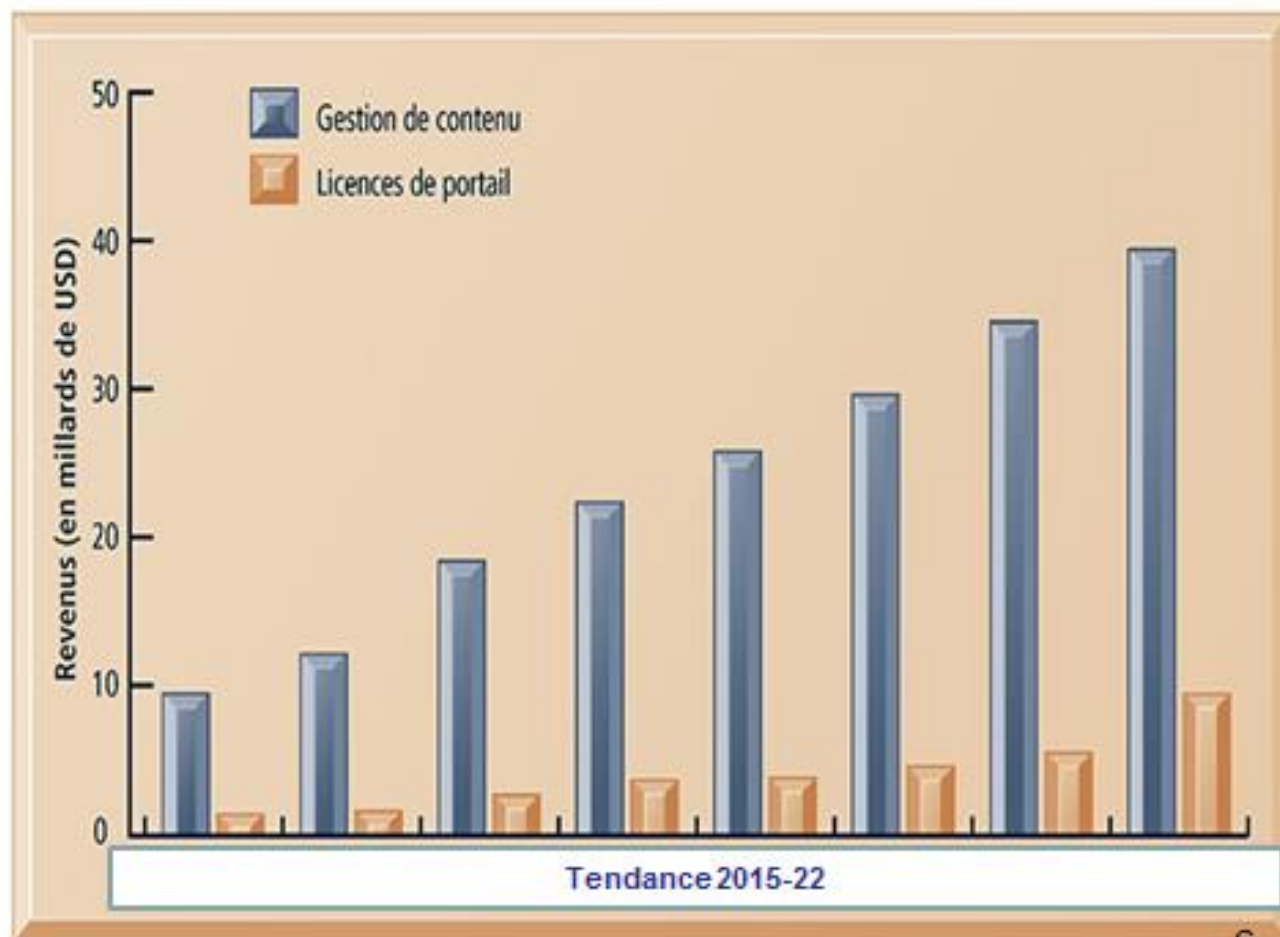
L'univers de la gestion des connaissances



FIGURE 11-1

LES REVENUS DES ENTREPRISES ÉTATSUNIENNES LIÉS AUX LOGICIELS DE GESTION DES CONNAISSANCES,

Les données sur les logiciels de gestion des connaissances d'entreprise comprennent les ventes de gestion de contenu et de licences de portail, qui augmentent de 15 % par an. Ces applications logicielles font ainsi partie de celles qui croissent le plus rapidement. Les données proviennent de sources de l'industrie et d'estimations des auteurs.



L'univers de la gestion des connaissances



Manque de personnel . Les entreprises sont très pré-occupées.

Les dimensions importantes des connaissances

- **La connaissance est un actif organisationnel.**
 - La connaissance est un bien incorporel.
 - La transformation de données en information utile et en connaissance exige des ressources organisationnelles.
 - Sa valeur augmente à mesure que les gens la partagent. **Culture de partage de la connaissance**
- **La connaissance se présente sous différentes formes.**
 - Elle comprend le savoir-faire, les métiers et les compétences.
 - C'est savoir comment suivre des procédures. C'est savoir pourquoi, et pas seulement quand, les choses se produisent (causalité).
- **La connaissance se situe quelque part.**
 - La connaissance est un événement cognitif.
 - Elle est « collante » (difficile à déplacer), localisée (liée à la culture d'une entreprise) et contextuelle (ne fonctionne que dans certaines situations).
- **La connaissance est circonstancielle.**
 - La connaissance est conditionnelle : savoir quand appliquer une procédure est aussi important que connaître la procédure.
 - Elle est associée au contexte : on doit savoir comment utiliser un outil particulier et dans quelles circonstances l'utiliser.

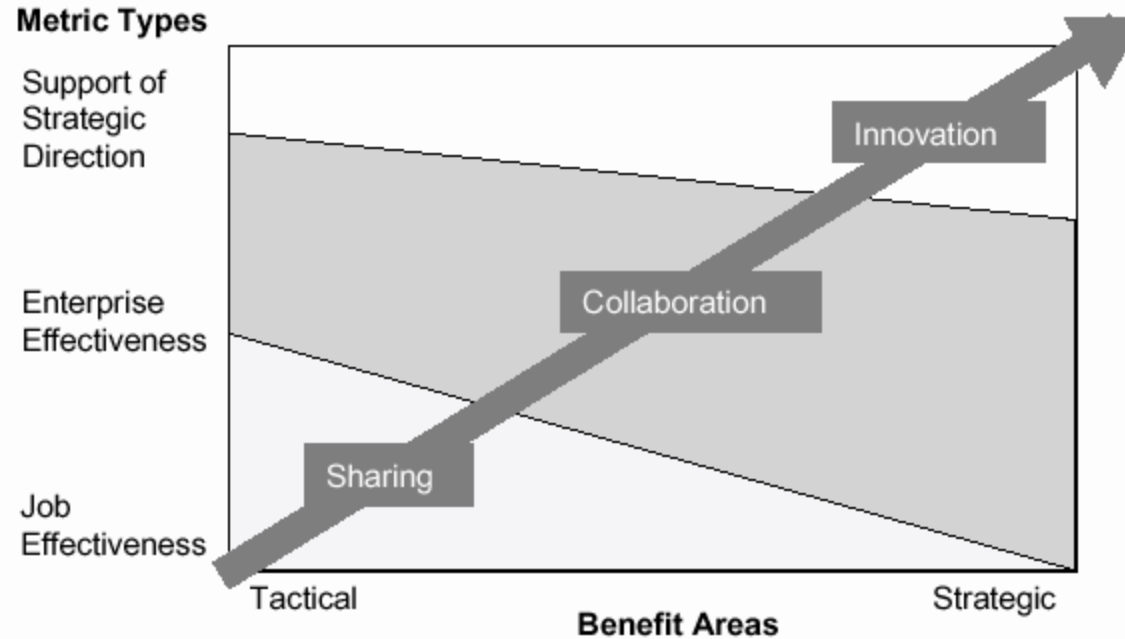
L'univers de la gestion des connaissances



- **La gestion des connaissances**
 - L'ensemble des processus d'affaires élaborés dans une organisation pour la création, l'entreposage, le transfert et l'application des connaissances.
- **La chaîne de valeur de la gestion des connaissances**
 - Chaque étape ajoute de la valeur aux données brutes et à l'information, au fur et à mesure de leur transformation en connaissances utilisables.
 - L'acquisition de connaissances
 - Le stockage des connaissances
 - La diffusion des connaissances
 - L'application des connaissances (décision et action basées plus sur des faits)
- *Tacite: pas consignée dans des documents*
- *Explicite: consignée dans des documents*



Figure 1
Business Metrics



Source: Gartner Research

Enterprise Effectiveness: KM is often associated with support for collaboration and cross-functional teams, best practices capture and sharing, and innovation processes that rapidly adapt workflow to new knowledge about customers, markets and supply chains. For business unit, project and workgroup management, KM is all about building and maintaining a knowledge workplace that integrates the workplace environment, whether a central physical space or a remote and distributed virtual space, with business intelligence, competitive intelligence and human competencies.

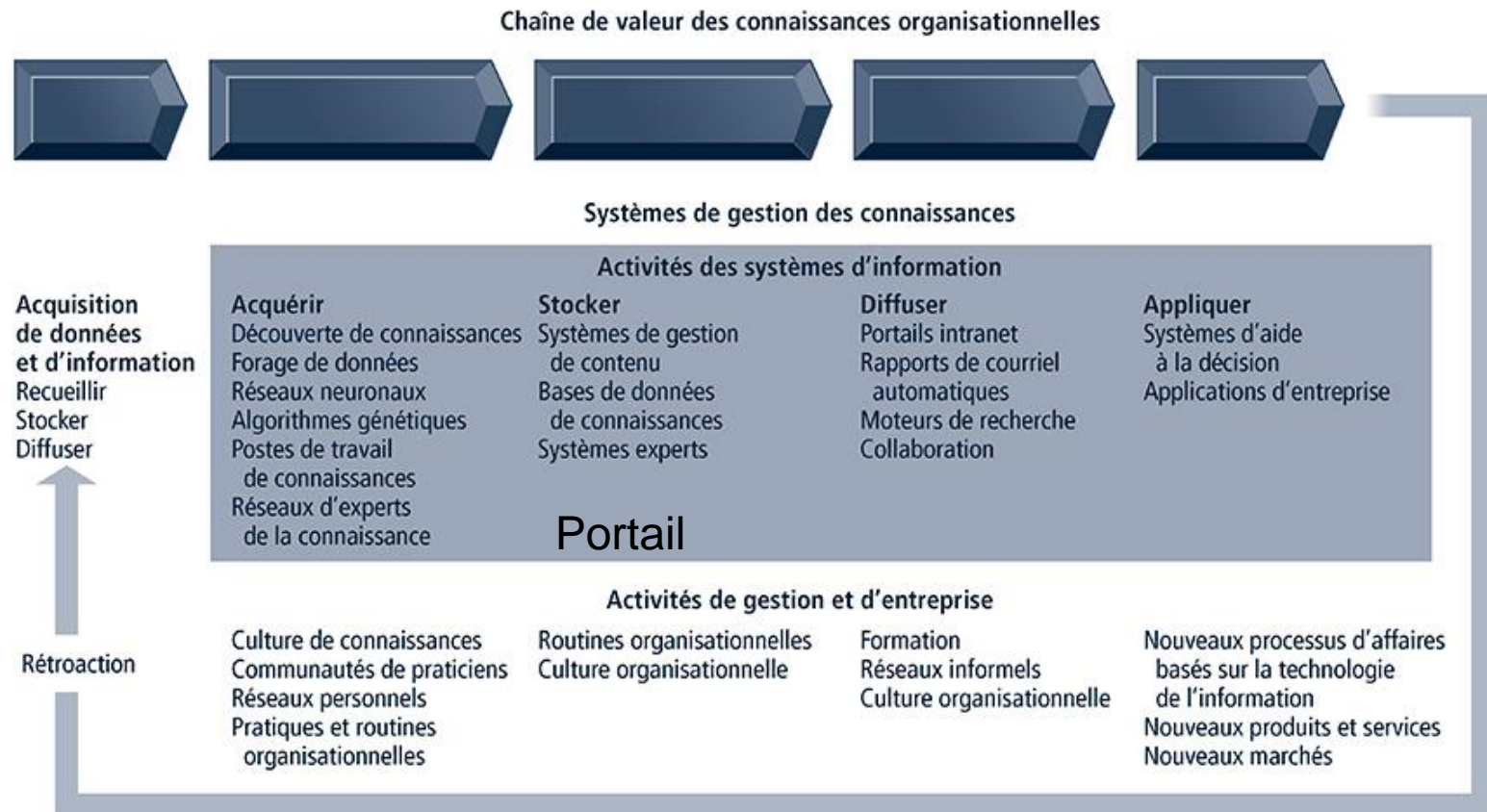


L'univers de la gestion des connaissances

L'ensemble des processus d'affaires élaborés dans une organisation pour la création, l'entreposage, le transfert et l'application des connaissances.



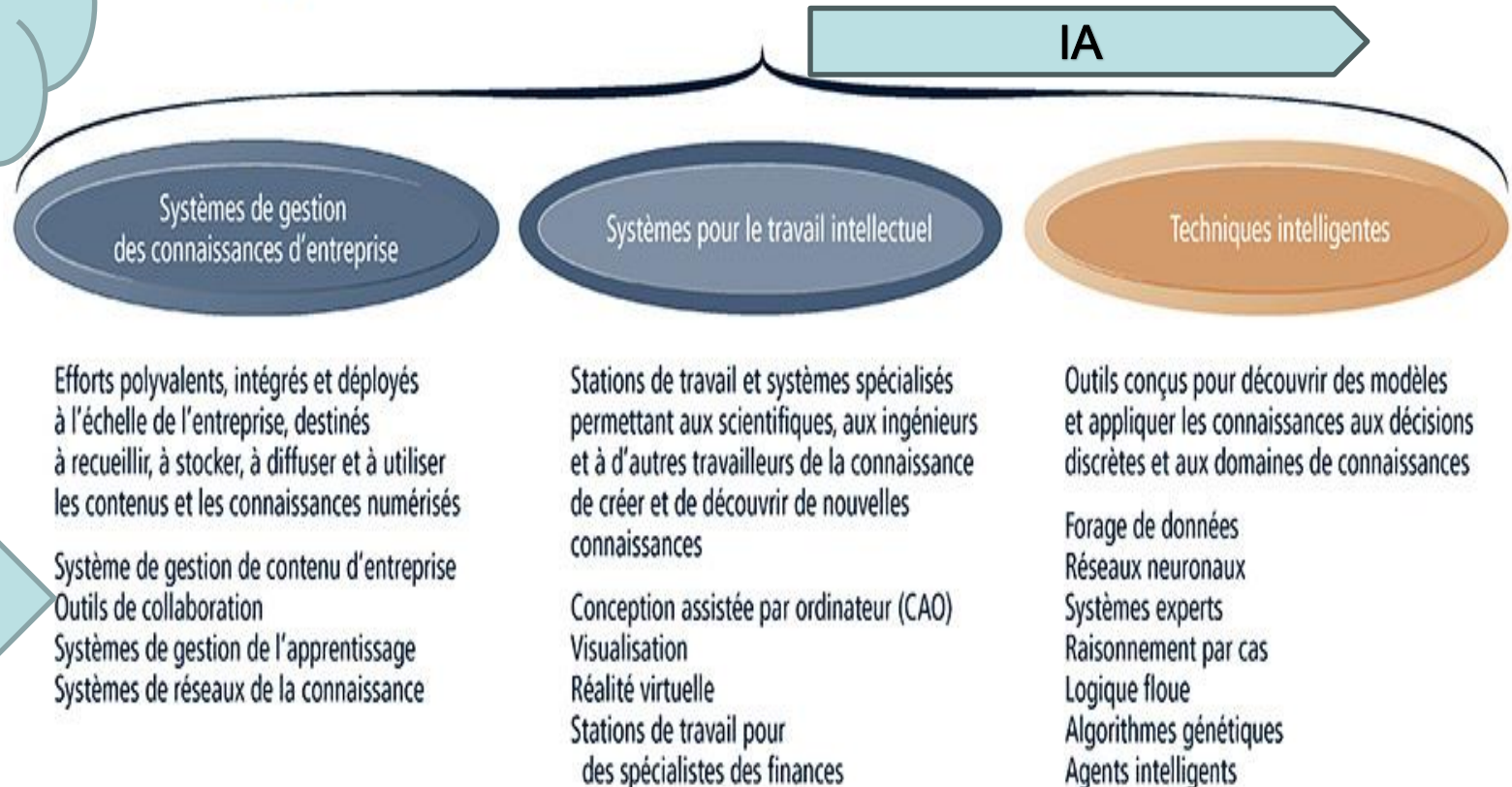
FIGURE 11-2 LA CHAÎNE DE VALEUR DE LA GESTION DES CONNAISSANCES



L'univers de la gestion des connaissances

URE 11-3

LES PRINCIPAUX TYPES DE SYSTÈMES DE GESTION DES CONNAISSANCES



Question
Quel lien
pouvons-
nous
faire avec
IA ?

80-90 % des
Employés

On compte trois grandes catégories de systèmes de gestion des connaissances, qui peuvent être décomposées en types plus spécialisés de systèmes.

Les systèmes de gestion des connaissances d'entreprise



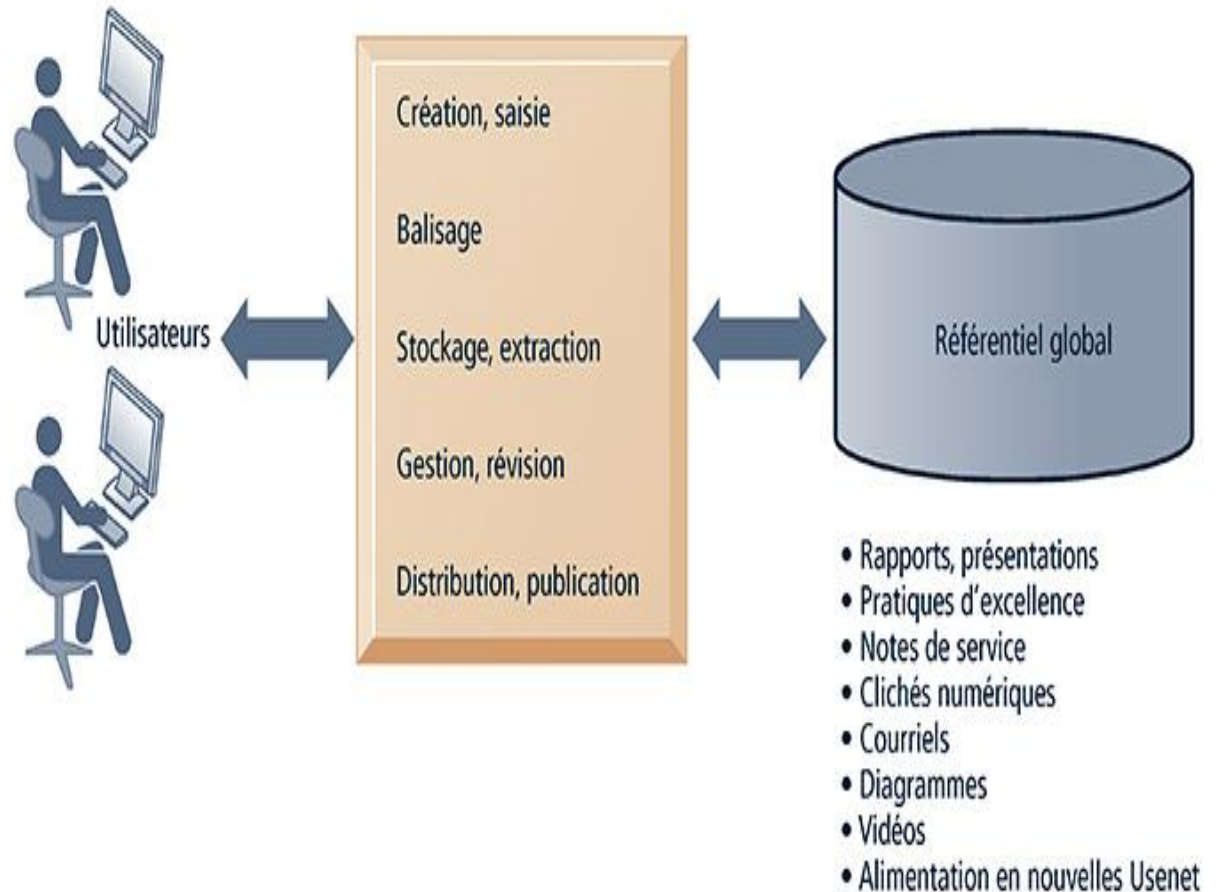
- **Les trois types de connaissance en entreprise**
 - **Documents écrits structurés**
 - Rapports, présentations
 - Règles formelles (IA ?)
 - **Connaissances semi-structurées**
 - Courriels, messages vocaux, clavardage
 - Vidéos, images, brochures
 - **Connaissances tacites ou non structurées**
 - Ni sur papier ni sur support électronique.
 - N'existent que dans la tête des employés.
 - **80 % du contenu de l'entreprise est de type semi-structuré ou non structuré.**

Les systèmes de gestion des connaissances d'entreprise

FIGURE 11-4

UN SYSTÈME DE GESTION DE CONTENU D'ENTREPRISE

Un système de gestion de contenu d'entreprise peut classer, organiser et gérer des connaissances structurées et semi-structurées et les rendre accessibles à tout le personnel de l'entreprise.



Les systèmes de gestion des connaissances d'entreprise

- Les systèmes de gestion de contenu d'entreprise les plus importants comprennent un portail et des outils de collaboration puissants.

– Les portails de connaissances

- Peuvent donner accès à...
 - ... des sources externes (nouvelles, recherches, etc.);
 - ... des ressources internes à l'aide d'outils de collaboration.

– Les outils de collaboration

- Courriels
- Messagerie instantanée
- Groupes de discussion
- Vidéoconférence
- Blogues
- Wikis
- Partage de signets

