



37, rue d'Amsterdam - 75008 Paris

Tél. : 01 42 26 07 54

Fax : 01 42 26 09 88

<http://www.lca-performances.com>

Programme de formation

Knowledge Management

Action de formation

Contexte de formation	2
Objectifs de formation	3
Programme de formation	4

Logistique Pédagogique

Méthodes pédagogiques	7
Organisation de la formation	8
Documentation pédagogique	8
Prix de formation	9
Conditions générales	9

sommaire

Contexte de formation

Knowledge management : comment optimiser les compétences stratégiques dans votre entreprise grâce au knowledge management ?

Knowledge management constitue l'un des principaux avantages concurrentiels pour aider les entreprises à créer et à apprendre les connaissances stratégiques, plus rapidement que les concurrents. Face à cet enjeu stratégique, cette formation knowledge management fait partie d'un levier pour favoriser le développement de l'intelligence collective, l'innovation, la capitalisation et le transfert des compétences.

Si vous voulez innover et apprendre plus rapidement que les autres, vous avez l'intérêt à développer la capacité de votre organisation, de la structure jusqu'aux hommes, à apprendre en permanence de leurs expériences, identifier les pratiques réussies et les idées innovantes, savoir les modéliser et les transférer.

Cette formation knowledge management s'adresse aux managers, responsables de projet, responsables RH, responsables de formation, consultants, documentalistes et à toute personne en charge de développement des connaissances, de leur capitalisation et de la transmission des compétences dans les processus des métiers. Il vous fournit un cadre pour intégrer les nouvelles approches stratégiques et managériales :

- Où se trouvent les connaissances et expériences réelles dans l'entreprise?
- Existe-t-il un cadre ou un modèle pour mieux partager les savoirs existants?
- Quels sont les nouveaux métiers du savoir ?
- Comment identifier les pratiques réussies et les idées innovantes, savoir les modéliser et les transférer ?
- Quels sont les processus pour transférer les connaissances d'une partie de l'entreprise à l'autre?
- Comment nourrir les alliances et les réseaux internes afin de créer des communautés de pratique?

En trois journées denses, cette formation dresse un état complet et structuré du Knowledge management. Elle en rappelle et clarifie les concepts de base, examine les caractéristiques et la fiabilité des outils, propose des modes d'organisation et des démarches pour réussir la mise en œuvre d'un projet de Knowledge Management.

Au travers des études de cas opérationnels, mettant en évidence les meilleures pratiques observables aujourd'hui dans les entreprises les plus avancées, cette formation vous permet de vivre une expérience concrète et directement applicable dans votre entreprise. Abordée de façon opérationnelle, cette formation knowledge management s'appuie à la fois sur des projets concrets, réalisés dans les entreprises, ainsi que sur des méthodes et outils développés par LCA Performances et les laboratoires de recherche associés.

Objectifs de la formation knowledge management

Manager les connaissances et les compétences de votre entreprise est l'un de vos défis à relever. Les compétences constituent un facteur essentiel du développement, de performance, et de rentabilité de l'entreprise. La révolution numérique et les nouvelles technologies créent un environnement propice à la multiplication de projets innovants visant à reconnaître, protéger et optimiser le savoir de l'entreprise.

- Identifier les connaissances et les compétences de votre entreprise et améliorer sa mémoire transactionnelle et l'accessibilité à des connaissances nouvelles,
- Reconnaître les communautés de partage de pratiques du succès de votre entreprise, les encourager à créer les connaissances nécessaires à son développement futur,
- Identifier des axes de politique générale, de rôles et responsabilités qui ont besoin d'être améliorés avec des connaissances et des compétences nouvelles,
- Assurer une meilleure compréhension de la contribution des connaissances aux résultats de l'entreprise,
- Repérer les processus de fabrication des connaissances et des compétences associées au cœur du métier de l'entreprise : la connaissance en tant qu'une valeur humaine,
- Comprendre les enjeux stratégiques et les processus du management des connaissances et justifier l'introduction d'une approche KM dans l'entreprise,
- Maîtriser des méthodes et outils de capitalisation, de transfert et de partage de connaissances et de savoir-faire ; les identifier, modéliser, formaliser, et les transmettre à ceux qui en ont besoin,
- Etre capable de mettre en œuvre une démarche de Knowledge Management et de transfert de compétences,
- Découvrir comment les organisations par projet, par processus, les communautés de pratiques et d'intérêt facilitent le transfert de connaissances,
- S'approprier des outils et des méthodes de formalisation des connaissances détenues par des praticiens ou experts,
- Apprendre comment encourager les comportements nécessaires au développement du capital intellectuel de l'entreprise à travers une politique intégrée de sélection, recrutement, évaluation, et motivation,
- Opérer des choix stratégiques performants et déployer les mécanismes organisationnels favorisant l'innovation et l'intégration des nouvelles compétences,
- Savoir situer et protéger le capital intellectuel de l'entreprise dans un environnement concurrentiel de turn-over significatif de personnel,
- Etre à la pointe des nouveaux concepts et des nouvelles applications en gestion des connaissances, utilisés par les entreprises pionnières.

Ces objectifs vous indiquent quels changements culturels prévoir pour accompagner les femmes et les hommes de l'entreprise dans une démarche de capitalisation, partage ou création du patrimoine de connaissances. La mise en œuvre de ces objectifs répond à la question essentielle : comment améliorer et mettre en cohérence ces différentes approches, souvent déjà pratiquées par les entreprises, pour enrichir le patrimoine de compétences de l'entreprise et de sa performance ?

Phase préparatoire

Cette phase s'appuie sur l'analyse du contexte professionnel du stagiaire, l'identification de ses compétences techniques, le discernement de son processus d'apprentissage et la découverte de ses objectifs. Elle permet également d'ajuster le parcours pédagogique, tout au long de l'intervention aux besoins individuels de compétences. Il s'agit notamment :

- De vérifier la conformité entre les objectifs que le stagiaire souhaite atteindre et le contenu pédagogique proposé dans le présent programme de formation,
- De formaliser le processus de l'évaluation : il s'agit de définir des indicateurs d'évaluation pour mesurer les effets de « performance » à chaque phase de formation,
- De communiquer les dossiers préparatoires au stagiaire et de lui fournir des consignes pour réaliser les travaux préparatoires dans de bonnes conditions.
- D'accéder aux synthèses des contenus opératoires, rassembler les ressources et préparer sa formation.

A partir de ces travaux préparatoires, le Consultant de LCA Performances Ltd adopte une démarche d'intervention qui va intégrer les objectifs du stagiaire et orienter, de façon opérationnelle, leur mise en œuvre.

Programme de formation knowledge management

1. L'audit du capital intellectuel de l'entreprise

Réaliser un audit des connaissances est une manière pratique de faire démarrer le processus de « savoir ce que vous savez » dans votre entreprise. Il identifie les propriétaires, les utilisateurs, les besoins et les attributs clés des actifs immatériels qui constituent les matières premières d'un bon management des connaissances.

- Le repérage de pratiques et des réseaux de connaissances dans l'entreprise,
- L'identification du capital intellectuel : brevets, marques, réputation, image,
- La définition d'une architecture du processus d'audit centré sur :
 - les informations/connaissances, existantes/souhaitables,
 - les compétences et les connaissances humaines,
 - les compétences et les connaissances techniques,
 - la valeur des brevets, des marques, des licences,
 - l'identification des actifs invisibles,
 - les possibilités de capitalisation des connaissances non exploitées.
- L'évaluation des écarts entre les compétences disponibles et celles qui sont nécessaires pour la bonne marche de l'entreprise,
- L'identification de qui crée les connaissances, qui les utilise et comment,
- L'analyse critique des processus de fabrication des connaissances et des compétences associées au cœur du métier de l'entreprise,
- L'élaboration d'une cartographie des expertises de l'entreprise.

Ce module de formation vous permet d'acquérir les méthodes opérationnelles pour évaluer les savoirs développés au fil des années, par les personnes et les équipes représentent un capital immatériel important, investi par votre entreprise et non comptabilisé dans son bilan. Vous saurez comment optimiser les compétences existantes et bâtir un référentiel des compétences à créer.

2. Le management des connaissances KM

Les travaux de cette étape de formation management des connaissances vous permettent de vous approprier de nouvelles pratiques qui font agir directement sur la motivation, la cohésion des équipes, la productivité et les résultats. Vous pourrez utiliser vos plans de développement comme support de base pour construire votre système de management des savoirs :

- Les concepts et méthodes de Knowledge Management,
- Comment transformer les connaissances individuelles en un ensemble dynamique de savoirs accessibles à toute l'entreprise ?
- La création de bases de données dynamiques des connaissances de l'entreprise,
- Comment identifier les valeurs pour un management performant des connaissances ?
- Quelles sont les étapes d'un transfert de savoir et de la reconstitution des compétences vitales pour l'entreprise,
- Les méthodes appliquées à la création et à la sauvegarde des connaissances,
- Les hommes et les facteurs culturels : analyse des freins et leviers au travail collaboratif,
- Le management des connaissances et la dynamique des initiatives au sein de l'entreprise,
- Les méthodes de l'organisation apprenante et le développement des centres de compétences pour manager les connaissances existantes,
- Les typologies de la connaissance et hiérarchie de l'information, la connaissance, la compétence et l'intelligence stratégique,
- La définition d'un cadre « connaissances et compétences » pour interviewer, sélectionner, recruter, évaluer, retenir et laisser partir,
- Le tableau de bord de management des connaissances.

L'ensemble du dispositif de management des connaissances permet à votre organisation devenir apprenante car chaque niveau de responsabilité apprend aux autres sur ses pratiques et objectifs poursuivis. Il vous sera alors possible d'identifier, les pratiques des opérateurs à faire progresser, les procédures ou modes opératoires à faire évoluer, l'impact de choix stratégiques ou d'orientations générales à évoluer.

3. L'innovation et le développement des connaissances

Développer des processus d'innovation KM vous permet d'optimiser les connaissances existantes et les meilleures pratiques des collaborateurs pour les rediffuser ensuite à l'ensemble de la structure de l'entreprise. Il s'agit également de repérer les besoins d'amélioration des processus, procédures et modes opératoires pour faciliter l'émergence de nouveaux comportements qui incarnent le changement et structurent la capacité d'action des collaborateurs de l'entreprise.

- L'analyse du nouvel environnement économique : ses opportunités pour le KM,
- La spirale de la création de la connaissance,
- Explorer la relation entre connaissances individuelles et connaissances organisationnelles,
- Les pratiques qui favorisent l'innovation et la productivité des savoirs dans l'entreprise,
- Le processus général de l'innovation : analyse de la révolution numérique,
- Les spécificités du KM dans des entreprises innovantes et en croissance,
- Les nouveaux modes de relations pour développer des alliances favorisant l'innovation,
- Comment insuffler un esprit innovant dans l'entreprise, et dynamiser ses collaborateurs ?
- Comment la veille peut être créatrice d'alliances, et génératrice des innovations stratégiques ?
- La cohérence de mise en œuvre des connaissances disponibles et des savoirs nouveaux.

A ce stade, vous construirez des outils pour déployer avec efficacité les différentes stratégies d'innovation dans le cadre de votre projet KM. Les travaux vont être finalisés par l'élaboration de plans d'action opérationnels, adaptés à la spécificité de votre organisation. Vous pouvez utiliser votre projet de Knowledge Management comme support de base pour cette phase de formation.

4. Le Knowledge Management et les nouvelles technologies

Dans ce module de formation, vous découvrirez comment exploiter les potentiels des nouvelles technologies et appliquer des systèmes de connaissances proposés : les bases de données, les outils de stockage, les outils sémantiques, les bibliothèques virtuelles, les annuaires des connaissances.

- Le rôle des nouvelles technologies pour assurer les processus et agir sur optimisation des savoirs de l'entreprise,
- Les méthodes d'application des NTIC dans le traitement des connaissances en respectant la cohérence des potentiels de compétences,
- L'importance des flux d'informations et de connaissances, la capacité absorptive des NTIC,
- Comment établir une cartographie des expertises et opérer un choix des outils de gestion ?
- Comment optimiser les connaissances en les intégrant dans le processus fondé sur des nouvelles technologies ?
- Les méthodes de diffusion et de l'utilisation des NTIC dans les organisations,
- L'ingénierie de développement et de déploiement des systèmes d'information KM,
- Les vecteurs intelligents, simples et efficaces, de diffusion du KM, et de création de valeur,
- Les applications à votre système d'information et aux outils existant dans l'entreprise,
- Les effets dynamiques des ces technologies sur les implications organisationnelles, managériales, humaines,
- Le développement d'un tableau de bord de système d'information KM : structuration, indicateurs, définition de niveaux de performance.

Vous découvrirez également que le management du capital intellectuel est un domaine qui fait appel à la créativité et à l'intelligence des collaborateurs de l'entreprise, à de nouvelles méthodes de management, à de nouvelles technologies de l'information, et à de nouvelles façons de concevoir l'organisation post-industrielle dans la nouvelle économie du savoir.

5. La stratégie RH intégrée au Knowledge Management

Voici une session qui vous permet de bénéficier pleinement, et dans la cohérence, des potentiels du KM ouverts par les nouvelles technologies de l'information : s'affranchir de contraintes de lieu et de temps, faire partager un environnement riche et complexe, disposer d'un effet de levier sur l'information, la structurer, la sécuriser, et la conduire au moment et à l'endroit où elle sert.

- L'état actuel de la mise en pratique des systèmes de KM par les Directions RH,
- Comment optimiser les compétences vitales au niveau de l'organisation dans un environnement inconnu ou instable ?
- Qu'est-ce que la connaissance, les connaissances et la compétence dans le contexte KM ?
- La place de la DRH dans la gestion des connaissances et l'innovation,
- Les modèles stratégiques RH intégrées pour réussir le projet Knowledge Management,
- L'impact de la législation institutionnelle, nationale, européenne et mondiale qui régule le partage des connaissances existantes entre entreprises,
- Le cadre conceptuel pour la fonction RH dans un environnement KM,
- L'identification de ce qui constitue une communauté de partage de pratiques; comment la reconnaître, comment la protéger au sein de l'entreprise,
- La définition du processus stratégique : établir les priorités stratégiques, analyser les groupements d'intérêts, trouver les compétences clés, critères de mesures pour l'audit intellectuel et organisationnel,
- Les méthodes pour réaliser une approche globale de la stratégie RH dynamique, anticipant les changements multiples impliquant les métiers, l'activité et la création de la valeur.

Le Knowledge Management représente aujourd'hui, pour les DRH, un levier essentiel du management stratégique. Il constitue un dispositif des moyens d'action pour faire travailler ensemble tous les acteurs de l'entreprise, dynamiser le management, faciliter la prise de décision, développer de nouveaux modes de travail, de coopération, de commercialisation, bref de gestion des savoirs stratégiques.

Méthodes pédagogiques

La formation Knowledge Management propose un dispositif complet de méthodes dont l'intégration s'acquiert par des simulations en situations réelles. Vos objectifs professionnels feront l'objet de travaux personnalisés pendant la formation et serviront d'appui aux thèmes développés.

Il s'agit d'utiliser votre situation actuelle comme base évolutive vers l'intégration des techniques de Knowledge Management professionnelles. Le processus pédagogique est adapté à votre profil professionnel et appuyé par un environnement multimédia, les dossiers personnels, les fiches de travail et de progression. Le parcours formation Knowledge Management est déployé en trois phases :

Avant la formation

Avant la formation, vous serez invité à réaliser les travaux préparatoires à la formation Knowledge Management. Il s'agit des travaux préparatoires qui vont vous permettre :

- D'accéder aux synthèses des contenus opératoires, rassembler les ressources, identifier les objectifs de développement et préparer votre formation Knowledge Management.
- D'effectuer le diagnostic de vos potentialités en matière de Knowledge Management.
- De se mettre en phase avec les objectifs pédagogiques permettant une appropriation optimale des contenus pendant la formation.
- De communiquer au consultant formateur les grilles de dépouillement des diagnostics pour le traitement des résultats.

Pendant la formation

Le processus pédagogique est adapté à votre contexte professionnel et au style de votre profil, afin d'optimiser l'intégration de nouvelles compétences de consultant à la spécificité de vos objectifs de progression.

- Appropriation des contenus formation Knowledge Management par des mises en situation réelle,
- Méthode fondée sur une dynamique interactive reliant les connaissances, les compétences et vos objectifs de performances qui vous sont spécifiques,
- Développement d'une approche personnalisée visant à optimiser vos performances,
- De plus, vous mettrez au point, votre plan d'action de progrès.

Après la formation

Avant la fin de la formation, chaque participant développe ses plans d'action de progrès qui se traduisent par la mise en application de nouveaux acquis dans son contexte professionnel. Cette action est suivie par des actions de télécoaching personnalisé sur demande du participant.

- Cette intervention s'appuie sur les résultats d'évaluation, de la mise en application des acquis de la formation, qui est effectuée par le stagiaire et communiquée au consultant intervenant 2 mois après la formation.
- La mise en place du projet Knowledge Management, basé sur un dispositif d'accompagnement en mode de télécoaching sur demande du participant.
- Les plans d'action constituent la base de suivi, centrés sur la mise en application de nouvelles compétences et réalisés, environ 3 à 6 mois après le stage.

Le bilan global s'effectue 6 mois après la session de télécoaching pour s'assurer que la démarche a bien été appliquée par les stagiaires et intégrée dans leur pratique opérationnelle.

Organisation de la formation

Une concentration permanente, une participation active à la formation de 7 heures par jour, constituent une implication importante, que l'on ne peut se permettre d'entraver par un confort insuffisant et des conditions matérielles précaires.

La durée de la formation Knowledge Management est de 21 heures. Elle se déroule à Paris. L'information concernant les lieux de son déroulement sera communiquée dès l'inscription effective du participant. Les réservations de chambres et leurs prises en charge sont assurées individuellement par le participant ainsi que les frais de son déplacement.

Le nombre de stagiaires inscrits à cette formation est limité afin que chacun puisse bénéficier d'un suivi pédagogique personnalisé. Les formations débutent à 9 heures et se terminent entre 17 et 18 heures. Nous suggérons au participant de se présenter sur les lieux de stage 15 minutes en avance, il sera accueilli par le consultant autour d'un café.

Documentation pédagogique

La fourniture d'une documentation technique complète fait partie intégrante de notre prestation. Elle vous permet de consulter les sujets exposés lors de différentes étapes de la formation. Elle vous permet également de constituer un dossier de référence sur cette formation Knowledge Management.

Voilà pourquoi les supports pédagogiques qui vous seront remis lors de ce cycle de formation contiennent environ 250 pages plus les fichiers numériques. Il s'agit des fondements de chaque apport, issus des sciences et des pratiques formalisées par les consultants.

L'ingénierie des compétences, mise à votre disposition, est validée sur la base des critères des performances techniques et des succès obtenus par les stagiaires. L'efficacité des outils pédagogiques ainsi construits se focalise sur plusieurs niveaux :

- Ils contiennent toutes les techniques apprises pendant le stage ainsi que les bases organisationnelles et méthodologiques de Knowledge Management,
- Ils sont le fil conducteur du parcours de cette formation,
- Ils constituent repères, ressources et ouvertures pour appliquer avec efficacité chacune de ces techniques,
- Ils servent de « référentiel » pour la réalisation des travaux de mise en œuvre du projet Knowledge Management,
- Ils contiennent également un tableau de bord de mise en œuvre de vos plans d'action de projet dès la fin de la formation.

C'est avec clarté et simplicité que cette formation vous guidera dans l'acquisition de nouvelles compétences qui vous ouvriront les portes de la réussite dans votre projet Knowledge Management. Pas à pas, elle va préparer votre parcours aux opportunités à saisir, dont le talent que vous possédez déjà, mais que vous ignorez peut être. Cette formation peut être accompagnée, sur votre demande, par un coaching qui vous permet d'optimiser vos potentialités et de trouver, avec le consultant, des solutions à vos attentes professionnelles spécifiques.

Budget de la formation

Eléments constitutifs du budget	Nombre heures	Montant Global
<i>Réalisation de la session de formation</i>	21	1.950,00 €
TOTAL	21	1.950,00 €

Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux.

Conditions générales

Une convention de formation est établie par l'organisme de formation LCA Performances, enregistré auprès de la Direction Régionale de la Formation Professionnelle d'Ile de France sous le numéro : N°11753415275. SIRET 433 140 977 00037

La facture est établie en double exemplaire : le premier est destiné à votre service comptabilité, le second exemplaire constitue le document annexe à la convention.

L'attestation de présence vous sera adressée après La formation. Ces documents vous permettent de compléter votre dossier concernant cette action de formation. Vous recevez également une attestation de stage certifiant que vous avez suivi le programme de cette formation.

En cas d'empêchement pour un participant d'assister effectivement à la session à laquelle il est inscrit, l'entreprise peut lui substituer un autre collaborateur avec l'accord de l'organisme de formation.

Pour toute annulation faite moins de 15 jours avant le début de la session de formation, l'organisme de formation se réserve le droit de facturer les frais d'annulation correspondant à 100% du prix de la formation.

En cas d'abandon ou d'absence d'un participant en cours de session, elle sera facturée en totalité.

Dans le cas de force majeure, l'organisme de formation se réserve le droit d'ajourner ce stage, au plus tard une semaine avant la date prévue. Dans cette hypothèse, le montant des droits d'inscription sera intégralement remboursé.

Toute inscription à une session est nécessairement accompagnée du règlement à l'ordre de LCA Performances Ltd, sauf dans le cas où la formation est prise en charge directement par un organisme paritaire collecteur.

Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux.