



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 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.

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. Elle vous fournit un cadre pour intégrer les nouvelles approches stratégiques et managériales :

- Comment identifier les pratiques réussies et les idées innovantes, 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 ?
- Existe-t-il un cadre ou un modèle pour mieux partager les savoirs existants dans une organisation ?

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 compétitivité de l'entreprise. Voici les objectifs que cette formation knowledge management vous permet d'atteindre :

- Savoir identifier les connaissances et les compétences stratégiques de votre entreprise et améliorer son accessibilité à des collaborateurs qui en ont besoin pour progresser,
- Identifier des métiers, des missions, des rôles et responsabilités qui ont besoin d'être amélioré avec des connaissances et des compétences nouvelles,
- 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 Knowledge Management 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,
- Être capable de piloter le projet de la mise en œuvre d'une démarche de Knowledge Management au sein de son organisation,
- S'approprier des outils et des méthodes de formalisation des connaissances stratégiques détenues par des praticiens des experts de l'entreprise,
- Encourager les actions de développement du capital intellectuel de l'entreprise à travers une politique intégrée de sélection, recrutement, évaluation, et motivation,
- Savoir situer, optimiser et protéger le capital intellectuel de l'entreprise dans un environnement concurrentiel de turn-over significatif de personnel,
- Être à la pointe des nouveaux concepts et des nouvelles applications en gestion des connaissances, utilisés par les entreprises pionnières.

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 ?

# Programme de formation knowledge management

---

## 1. Le leadership du knowledge manager

Lors de cette phase, il s'agit de construire un modèle de leadership du knowledge manager qui donne la légitimité au knowledge management dans l'entreprise au travers d'un ensemble d'actions fondées sur des valeurs et des compétences clairement identifiables par tous les business partenaires de votre organisation.

- Le diagnostic de son leadership du knowledge manager : la découverte de son profil,
- L'analyse de son profil : identifier comment vous êtes perçu par votre entourage professionnel,
- Le référentiel des compétences du manager et la description détaillée du poste,
- La synchronisation de son profil de leader avec les 10 principaux rôles de gestion des connaissances,
- L'optimisation de ses capacités d'influence pour mobiliser et convaincre,
- Les valeurs et les missions du leadership du knowledge manager,
- La mise en phase de sa personnalité avec le référentiel des principaux profils de business partenaires,
- Comment animer un réseau de knowledge management dans l'entreprise ?

Ce travail sur soi vous permet d'acquérir un ensemble de méthodes et pratiques de leadership du knowledge manager, nécessaires pour réussir la mise en œuvre d'un projet de knowledge management que vous aurez pour mission d'accomplir.

## 2. La dimension humaine du knowledge management

Ici, vous découvrirez comment préparer et enclencher la dynamique de processus humain pour faire émerger de nouveaux comportements qui incarnent le changement et développent de nouvelles capacités d'action grâce au knowledge management.

- Le diagnostic socio-dynamique de profils des acteurs impliqués dans le projet,
- Les résistances et les aspirations par typologie d'acteur : direction, management intermédiaire, experts,
- Les outils pour discerner les acteurs synergiques et antagonistes au knowledge management,
- La définition des modalités de sensibilisation différenciée, selon le profil des acteurs,
- Pourquoi certains profils de managers s'opposent-ils au management des connaissances ?
- Les six règles du management : les leviers pour transformer le KM en un projet fédérateur,
- Les techniques qui font émerger l'adhésion individuelle et collective au projet,
- Comment mobiliser les collaborateurs et jusqu'où faire évoluer leurs comportements ?

Cette étape de formation s'appuie sur les travaux préparatoires qui vont favoriser l'émergence d'une dynamique mobilisatrice des acteurs et conditionner son maintien dès le lancement du projet Knowledge management.

### 3. Les enjeux stratégiques du knowledge management pour entreprise

Cette phase de formation au knowledge management permet de repositionner les enjeux stratégiques de votre entreprise et oriente les managers vers la recherche des leviers, entraînant la montée en puissance d'une vision stratégique ayant pour principal objectif : le développement de l'entreprise compétitive.

- L'analyse de l'environnement économique : les opportunités pour le KM,
- La clarification des différences entre la stratégie, conduite du changement et KM,
- La construction d'un modèle de projet KM aligné sur la stratégie de l'entreprise,
- Les impacts de la culture d'entreprise et de ses valeurs sur le knowledge management,
- La définition des métiers, des compétences et des connaissances stratégiques de l'entreprise,
- Les six principes fondamentaux de l'excellence professionnelle,
- Le knowledge management, veille stratégique et intelligence économique,
- Les effets dynamiques du KM sur les implications organisationnelles, managériales, humaines.

Ce module de formation knowledge management vous permet d'acquérir les méthodes opérationnelles pour évaluer les savoirs stratégiques, développés au fil des années, par les personnes et les équipes représentant un capital immatériel significatif, investi par l'entreprise.

### 4. Le processus méthodologiques du knowledge management

Lors de cette phase de formation, focalisée sur le processus méthodologique vous découvrirez les différentes approches et les concepts clés pour enrichir la réflexion stratégique sur les métiers, les compétences, les connaissances de l'entreprise.

- Le modèle du knowledge management à intégrer dans la stratégie d'entreprise compétitive,
- Les concepts et méthodes de knowledge management des entreprises innovantes,
- L'évaluation des impacts de la fuite des savoirs sur organisation et ses performances,
- L'intégration du management des connaissances dans le processus de gestion par segment de métier,
- Comment identifier et optimiser les connaissances critiques ou sensibles pour l'entreprise ?
- La synchronisation des connaissances académiques, les savoir-faire et le retour d'expérience,
- Le degré optimal de pertinence des méthodes de modélisation des connaissances,
- La cohérence fonctionnelle entre knowledge management, la gestion de documentation et la veille.

A ce stade, vous construirez les méthodes pour déployer avec efficacité le projet knowledge management. Le choix des outils méthodologiques sont compatibles avec la spécificité de votre organisation. Vous pouvez utiliser votre projet comme base pour cette phase de formation.

## 5. Les outils de gestion des contenus

Cette séquence de formation knowledge management permet de s'affranchir de contraintes et de 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, valoriser les équipes et les processus du management.

- Comment l'information opérationnelle est-elle diffusée au sein de l'entreprise ?
- L'identification et gestion des sources d'information internes et externes,
- Le business intelligence : informations, connaissances, compétences, utilisateurs,
- Les outils de diffusion et d'exploitation des contenus des bases de données,
- Le panorama des outils du web pour optimiser une démarche du management des connaissances,
- Les méthodes d'animation de la communauté knowledge management dans l'entreprise,
- Quelles sont les informations externes qui peuvent faire l'objet d'une collecte ?
- Les applications à votre système d'information et aux outils existant dans l'entreprise,

Dans ce module de formation knowledge management, vous découvrirez comment exploiter les outils de gestion des contenus et des bases de données. Vous trouverez des réponses concrètes aux questions techniques qui vous permettront de maîtriser ces applications, productrices de gains et de valeur.



## Méthodes pédagogiques

---

Cette formation knowledge management s'appuie sur un dispositif complet de méthodes pédagogiques interactives fondées sur des mises en situations réelles des stagiaires. Vos objectifs professionnels feront l'objet de travaux personnalisés pendant la formation et serviront de support aux thèmes développés. Le présent parcours formation est déployé en 3 phases :

### Avant la formation

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

- D'accéder aux contenus préparatoires, rassembler les ressources et préparer votre formation,
- De réaliser le diagnostic de vos potentialités en matière de knowledge management,
- De se mettre en phase avec les objectifs de formation et des contenus du programme,
- De communiquer au formateur les grilles de dépouillement des diagnostics pour le traitement.

### Pendant la formation

Le processus pédagogique est synchronisé avec votre profil et votre contexte professionnel afin d'optimiser l'intégration de nouvelles compétences, en matière de knowledge management.

- S'approprier de nouvelles compétences à l'aide d'une pédagogie de mises en situation réelle,
- De relier ces compétences avec vos objectifs dans une dynamique fonctionnelle,
- De développer une approche de la formation personnalisée d'optimisation de vos ressources,
- De déployer les plans d'action de progression au niveau de votre projet knowledge management.

### Après la formation

Avant la fin de cette formation, chaque participant développe ses plans d'action de progrès qui vont se traduire par une mise en application, dans le contexte professionnel de chaque stagiaire. Ces plans d'action de progrès sont suivis par des actions de télécoaching, après la formation, sur demande du participant. Il s'agit notamment :

- De communiquer au consultant formateur un bilan de l'état d'expérience, 3 mois après la formation,
- D'évaluer la réalisation des plans d'action de progrès en termes d'applications pratiques,
- De définir en commun les nouveaux objectifs de progression dans son projet professionnel.

Le bilan final du retour sur investissement de la formation s'effectue 6 mois après la formation pour s'assurer que la réalisation des plans d'action de progrès est effectuée en conformité avec les critères de performance définis.

## 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 à cette formation ne dépasse pas 6 participants 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. Les formations sont maintenues quel que soit le nombre de participants.

## Documentation pédagogique

---

La fourniture d'une documentation technique complète fait partie intégrante de cette prestation de formation. Il s'agit d'un support pédagogique de base qui vous permet de consulter les sujets exposés lors de différentes étapes de formation knowledge management. Bref, elle constitue un dossier de référence sur cette formation et les thèmes abordés.

L'ingénierie de formation, mise à votre disposition, est validée sur la base des critères de performance intègrent la notion du retour sur investissement aussi bien pour les stagiaires que pour leur entreprise. Les supports pédagogiques ainsi constitués répondant aux impératifs tels que :

- Ils contiennent tous les éléments techniques et méthodologiques abordés pendant la formation,
- Ils servent en tant que fil conducteur pédagogique tout au long de cette formation,
- Ils constituent des ressources méthodologiques pour appliquer avec efficacité les nouveaux acquis,
- Ils servent de référentiel de compétences pour le déploiement de son projet knowledge management,

C'est avec clarté et efficacité que ce dispositif méthodologique vous guidera dans l'acquisition de nouvelles compétences en matière de knowledge management. Cette formation peut être suivie, sur votre demande, par un coaching de progression qui vous permet de trouver avec le votre consultant formateur, des solutions spécifiques à vos attentes professionnelles.

Voilà pourquoi la documentation technique qui vous sera remise lors de cette formation contient environ 150 pages. Il s'agit des fondements méthodologiques de la formation, issus des recherches et des pratiques formalisées par les consultants LCA Performances Ltd.



## Budget de la formation

Éléments constitutifs du budget	Nombre heures	Montant Global
Réalisation de la session de formation	21	1.970,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>1.970,00 €</b>

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 DIRECCTE d'Ile de France sous le numéro : N°11753415275. SIRET 43314097700037 NAF 7022Z

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

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 formation 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 formation, l'organisme de formation facturera les frais d'annulation correspondant à 100% du prix du stage.

En cas d'abandon ou d'absence d'un participant en cours de stage, le stage sera facturé 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.

L'organisme de formation déclare être assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie MAAF sous le numéro 175641915 C 001. L'organisme de formation limite sa responsabilité résultant de l'exécution ou de l'inexécution des obligations décrites au présent contrat, à un montant égal au plafond de la garantie définie par la police en vigueur à la date de la souscription du contrat. En conséquence, le Client renonce à l'exercice de tout recours contre l'organisme de formation et son assureur au-delà de la limite des sommes assurées et s'engage à y faire renoncer son assureur dans les mêmes conditions.

Ce programme de formation est la propriété de l'Institut de formation, LCA Performances Ltd, conformément à la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle, tous les droits de reproduction sont réservés. L'affichage du contenu sans comme référence LCA Performances Ltd, la modification de ce programme de formation sur un support électronique ou sur un support papier sont interdits, sauf autorisation écrite de la société LCA Performances Ltd. Tout contrevenant à cette protection fera l'objet de poursuites.