

Mettre en œuvre la gestion des connaissances (knowledge management) au sein d'une organisation

RS6033 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	325t
Formacode(s)	46317
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/06/2022
Date d'échéance	01/06/2024

Certificateur(s)

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS · SIRET : 19753471200017

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification répond à une demande des organisations : professionnaliser des correspondants Knowledge Management qui exercent ou exerceront ces missions en complément de leur activité principale et leur fournir les clés pour déployer les principes, méthodes et outils spécifiques du KM au sein de leur organisation.

La certification permet à des professionnels de l'information (documentalistes, veilleurs, archivistes...), ou à des collaborateurs centrés sur des travaux intellectuels (ingénieurs ou techniciens, juristes ou avocats, qualitiens, chercheurs, informaticiens, cadres des ressources humaines, consultants et chargés de mission) d'élargir leurs compétences pour exercer ce nouveau rôle de gestionnaire des connaissances (ou knowledge managers).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Concevoir un plan d'actions KM, aligné sur la stratégie de l'organisation et prenant en compte le contexte de cette organisation (processus cœur de métier, environnement réglementaire, culture, infrastructure informatique, pratiques de gestion de l'information, ...) en identifiant des projets pilotes.
- Analyser le positionnement stratégique d'une démarche KM dans le contexte de l'organisation (forces, faiblesses, opportunités et menaces) pour en déduire les actions prioritaires à mener afin de développer la gestion des connaissances métiers.
- Conduire une étude comparative des pratiques KM les plus avancées du secteur de l'organisation ou d'une activité (R&D, relation client...), tous secteurs confondus (benchmark), via une recherche documentaire et l'interview de professionnels en exercice, afin d'illustrer le réalisme des propositions du plan d'action.
- Évaluer l'impact de la gouvernance des connaissances sur les processus métiers de l'organisation (R&D, production industrielle, gestion des risques, relation client...) en comparant les processus de l'organisation avec les bonnes pratiques du secteur. Cette analyse d'impact a pour but de convaincre les responsables opérationnels de s'engager dans la démarche KM.
- Concevoir des outils de communication afin de promouvoir la démarche KM auprès des dirigeants de l'organisation et des acteurs du KM en utilisant divers médias (supports écrits, médias web, posters...).
- Maîtriser les différences entre cartographie (Mind Mapping) et modélisation des connaissances (REX) afin d'ajuster l'effort de description des connaissances en fonction de la criticité des domaines de connaissances et des ressources humaines disponibles pour réaliser ces travaux.
- Cartographier les connaissances avec un outil de type Mind Mapping, en particulier réaliser une analyse des connaissances critiques, afin de définir un plan de capitalisation.
- Construire un plan de capitalisation des connaissances qui pourra alimenter le portail KM, en caractérisant des actions à mettre en œuvre pour chaque connaissance critique (REX, CoP, veille, interviews d'experts...).

- Concevoir l'architecture d'un portail KM cible pour mettre en œuvre la démarche KM (domaines de connaissances, acteurs) et développer par étapes la dynamique du KM.
- Rédiger le cahier des charges d'un portail KM en connaissant les caractéristiques des outils, l'offre du marché, des réalisations de référence et les exigences pour sécuriser un projet.
- Concevoir la maquette d'une page d'accueil d'un portail KM afin d'illustrer un projet portail KM auprès des décideurs et des utilisateurs cibles de l'organisation.
- Identifier les acteurs de la démarche KM et les positionner vis-à-vis de cette démarche afin de repérer les alliés et les opposants (sponsor KM, manager local, expert métiers, professionnels de l'information...).
- Animer une communauté de pratique (CoP) pour dynamiser la création et le partage des connaissances en rédigeant la charte d'une CoP, en animant les échanges à distance via des outils numériques de collaboration, en assurant le dialogue entre les CoP et le management, en évaluant le travail collaboratif de la CoP au regard des objectifs stratégiques de l'entreprise.
- Communiquer auprès des acteurs du KM (managers locaux, experts, sachants...) pour les mobiliser en partageant un argumentaire adapté à chaque profil, en identifiant les freins non dits (peur du pillage, peur de la critique...), en présentant des bonnes pratiques et des exemples de réussite.
- Rédiger une charte KM afin de permettre à l'organisation de valider le mode de pilotage proposé ainsi que les outils dédiés.
- Construire un plan de communication pour mobiliser les acteurs de l'organisation à tous les niveaux (managers, experts, professionnels de l'information, RH, Qualité...).
- Décrire le processus KM cible qui garantira la capture, le traitement et le partage et la réutilisation des connaissances métiers de l'organisation et décrire les tâches du knowledge manager au sein de ce processus KM.
- Produire des indicateurs d'usage et de création de valeur du KM en vue de renforcer l'adhésion du sponsor au programme KM.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Expérience professionnelle et diplôme de niveau 6 recommandés

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

- 1 représentant de l'administrateur général du CNAM
- 1 enseignant (responsable du certificat)
- 2 professionnels en activité dans le domaine du Knowledge Management

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

- 1 représentant de l'administrateur général du CNAM
- 1 enseignant
ou responsable pédagogique
- 2 professionnels en activité dans le domaine du Knowledge Management

Base légale

Date de décision	01/06/2022
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/06/2024

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS6646

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://formation.cnam.fr/rechercher-par-discipline/certificat-de-specialisation-gestion-des-connaissances-levier-de-transformation-856665.kjsp>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6033/>