USTD0G - Transformation des processus métiers par le knowledge management

Mis à jour le 12-02-2025

Code : USTD0G

Unité spécifique de type cours

6 crédits

Responsabilité nationale : EPN15 - Stratégies / Thomas GRIGNON

Présentation

Prérequis

Être inscrit au Master « Chef de projet en stratégie et gouvernance de l'information ».

Objectifs pédagogiques

- Savoir construire une démarche KM alignée sur les enjeux stratégiques d'une organisation ;
- Connaître les modalités du transfert de connaissance ;
- Comprendre les interactions entre une démarche KM et les démarches RH et Qualité ;
- Connaître les problématiques d'intégration des outils KM dans le système d'information de l'organisation ;
- Connaître les situations types traitées par un *knowledge manager.*

Programme

Contenu

- Les freins et dynamiques humaines dans une démarche KM, par type d'acteur (DG, manager, sachant, expert) ;
- Rôle des RH (évaluation, etc.) ;
- La cartographie des connaissances critiques : approche analytique ou intelligence collective ;
- Les modalités de transfert des connaissances : situations types (mobilité, on boarding, transfert d'application, fusion/acquisition) ;
- Les outils avancés du KM : intégration avec les SI métiers, l'intelligence artificielle (réalité et perspectives) ;
- Impact des cultures d'entreprise et des cultures nationales. Cohérence entre les modes de management et les démarches KM. La psychologie cognitive au service du KM ;
- Le KM au sein d'un programme de transformation digitale d'une organisation ;
- Cadrage, gestion de programme et gestion de projet KM (exemples de démarche, structure de pilotage, livrables, retour d'expérience de gestion de programme KM) ;
- Les enjeux managériaux du KM : sentiment d'appartenance, animation transverse, attractivité, etc. ;
- Les niveaux de maturité KM d'une organisation.

Modalités de validation

- Contrôle continu

Description des modalités de validation

- QCM (travail individuel)
- Etude de cas (travail collectif)