

Table des matières

Introduction	5
[Chapitre 1]	
Comprendre le Management des connaissances et ses enjeux	11
1 Des démarches pour gérer les connaissances	13
L'origine des pratiques de Management des connaissances en entreprise	13
Les Systèmes de Gestion des Connaissances	17
2 La connaissance comme ressource clef :	
Une profonde transformation organisationnelle	29
La nouvelle place de l'acteur	30
Une remise en cause du modèle "command and control"	32
Une culture collaborative	33
Une libération des réseaux sociaux	34
[Chapitre 2]	
Concevoir et mettre en œuvre une démarche de management des connaissances adaptée à son organisation	39
1 Le diagnostic de management des connaissances	41
Orientations stratégiques et démarches de Management des connaissances :	
le « Knowledge Mix »	41
La méthode KM2P	44
Appliquer KM2P	52
Exemple d'application de KM2P	58
2 La conduite du projet et l'accompagnement du changement	63
Les enjeux de la conduite du projet	63
Les leviers d'une bonne conduite du projet	67

3 Gérer les connaissances au quotidien	79
Quel est le rôle du responsable du SGC ?	79
Comment choisir son responsable de SGC ?	81
4 Cas d'entreprise :	
la cartographie des connaissances pour accompagner la mobilité	83
Des cartes heuristiques aux cartographies de connaissances	83
Le cas de Total : accompagner les mobilités, une méthode de cartographie pour favoriser le transfert de connaissances	87
En résumé	99

[Chapitre 3]

Auditer le Management des connaissances	103
1 L'audit : une pratique de plus en plus répandue	105
2 L'audit du management des connaissances	109
Un audit pour répondre à un problème	111
Le rôle de l'auditeur	115
Aspects déontologiques de l'audit	116
Le déroulement d'une mission d'audit	117
En guise de conclusion	127
Le Management des Connaissances au cœur de la transformation numérique	128
Nouvelles possibilités de création de connaissances	129
Nouveaux rapports au savoir	130
Vers une surcharge cognitive ?	131
Bibliographie	133
Webographie	135
Index des exemples	139
Index des encadrés	141
Index des figures	143