

## Chapitre 10 : Enjeux et démarche du management des connaissances.

### I) Les enjeux du management des connaissances.

#### A. Définition.

C'est un ensemble **de méthodes, d'outils et de techniques** permettant de **conserver et de diffuser les savoirs et les compétences** des collaborateurs afin **d'éviter de perdre ses propres compétences** distinctives. C'est un **avantage concurrentiel** à exploiter qui sera reconnu par les clients.

#### B. Portée du « Knowledge Management ».

Le « Knowledge Management » **répond aux nouvelles exigences de la vie économique** (flexibilité, réactivité, qualité, respect de l'environnement, adaptation des compétences, mobilité ...) **et de la vie sociale** (retraite, turnover).

#### C. Les avantages d'une politique de management des connaissances.

##### Pour les entreprises :

- Préserver les savoirs et les savoir-faire.
- Développer les compétences collectives.
- Transmettre les savoirs et les compétences.
- Améliorer la productivité et la qualité.
- Accroître la performance globale.
- Développer la capacité d'innovation.
- Collecter des données externes pour affronter les périodes critiques.

##### Pour les collaborateurs :

- Se représenter l'entreprise à travers ses savoirs et ses compétences.
- Développer les compétences individuelles.
- Stimuler les échanges professionnels.
- Favoriser la motivation à travailler en équipes.
- Accéder à des connaissances actualisées.
- Améliorer la réactivité et l'efficacité dans la résolution des problèmes.

### II) Les outils et méthodes du management des connaissances.

#### A. La démarche de management des connaissances.

**Les connaissances tangibles** composent toutes **les connaissances acquises par l'individu** dans le cadre de **sa formation** qu'il enrichit **par son expérience**. Les **connaissances intangibles** correspondent au **capital immatériel** de l'entreprise (**brevets achetés** qui vont s'ajouter aux connaissances tangibles).

1. Repérer les connaissances tangibles et intangibles.
2. Actualiser les connaissances.
3. Valoriser les connaissances.
4. Créer et partager les connaissances.
5. Préserver les connaissances.