



Gestion des connaissances

Réalisé par Myriades veille stratégique
Janvier 2025

Table des matières

1. Mise en contexte

- a. Types de connaissances
- b. Types de système
- c. Quel type d'information est capturé
- d. Méthodes de transfert des connaissances

2. Système de gestion des connaissances

- a. Bénéfices
- b. Défis
- c. Intégration de l'IA

3. Exemples de logiciels

- a. Gestion documentaire, plateforme de collaboration, LMS
- b. Gestion des connaissances
- c. Gestion des connaissances avec réalité augmentée

4. Études de cas

5. Implantation

6. Choisir le bon système

- a. Critères d'évaluation
- b. Calculer le ROI avec les bons KPI

Mise en contexte

Gestion des connaissances : Processus d'organisation, de création, d'utilisation et de partage des connaissances collectives au sein d'une organisation.

*Une gestion efficace des connaissances permettrait de **réduire de 35% le temps passé à rechercher l'information** et de **40% les demandes adressées aux experts**.*

« Boost Productivity Through Knowledge Management », Gartner, 2022.

*Les entreprises qui réussissent à exploiter pleinement leurs données et connaissances internes **améliorent leur marge opérationnelle de 5 à 10%**. Elles sont aussi plus agiles pour s'adapter aux évolutions du marché et saisir de nouvelles opportunités.*

« The AI factor : How knowledge management fuels performance », McKinsey, 2021.

Types de connaissances

Explicite : connaissance facile à écrire et à partager.

Implicite : connaissance appliquée.

Tacite : connaissance acquise par l'expérience personnelle.

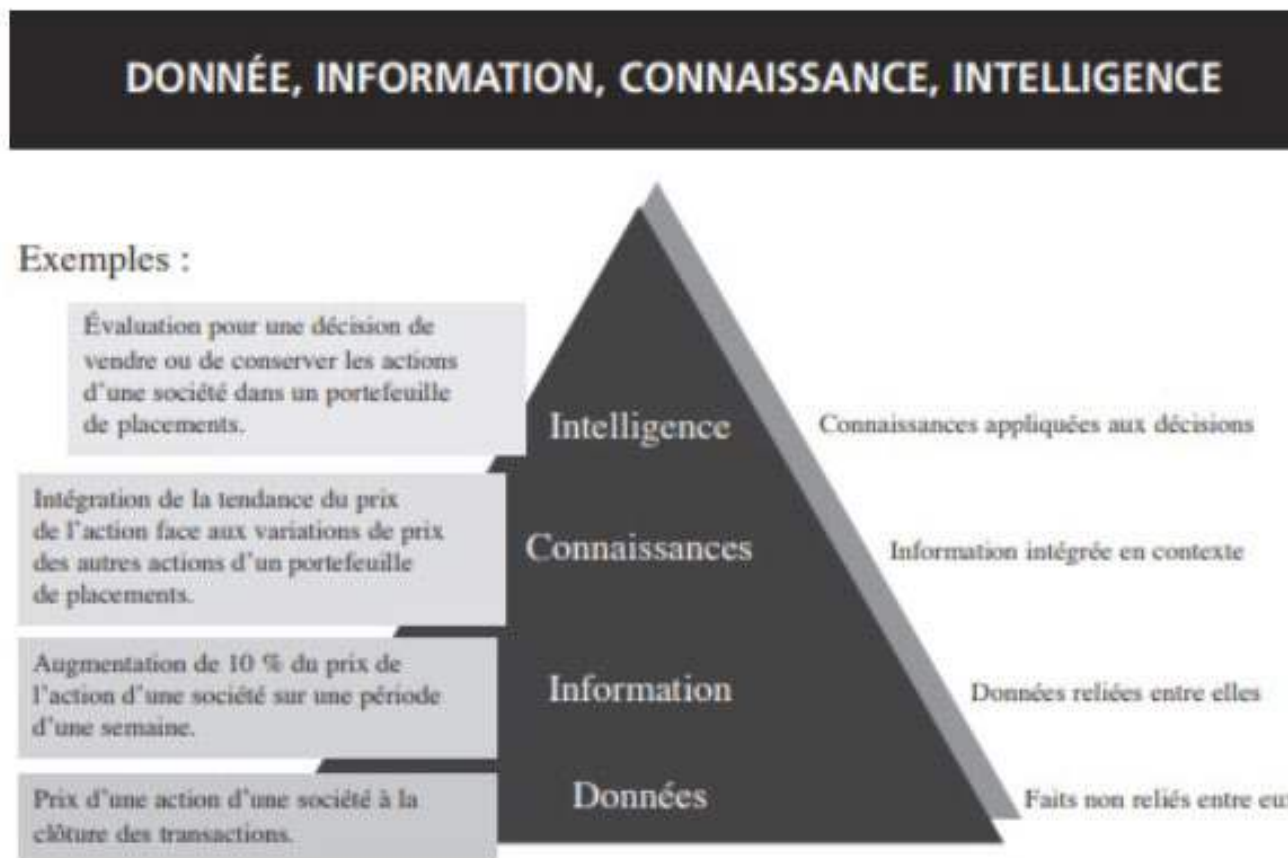
Déclarative : connaissance statique spécifique à un sujet.

Procédurale : connaissance qui se concentre sur le « comment ».

A posteriori : connaissance subjective acquise par l'expérience individuelle.

A priori : connaissance acquise indépendamment de preuves.

Distinguer donnée, information, connaissance et intelligence :



Source : F. Brouard (1999).

Types de système

Système de gestion documentaire (base de données techniques)

Base de données interne regroupant les manuels, procédures standardisées et les retours d'expérience. Ne capture ni n'analyse automatiquement les données.

→ Permet un stockage, une organisation et une récupération faciles des fichiers et documents essentiels.

Exemples

- Intranet
- Wiki (pages web internes ou publiques faciles à utiliser qui permettent à quiconque de publier et de stocker des informations en un seul endroit).
- [Evernote](#)
- [Notion](#)
- [Documize](#)
- [Document360](#)

Types de système (suite)

Système de gestion de l'apprentissage (Learning Management System (LMS))

Facilite la formation continue des employés en proposant des modules d'apprentissage en ligne, des tutoriels et des évaluations. Permet de créer des programmes de formation et de l'éducation personnalisée.

Exemples

- [Illuxi](#), Montréal
- [Lära](#), Québec
- [Tactic](#), Montréal
- [Absorb](#), Calgary

Types de système (suite)

Plateforme de collaboration

Plateforme pour mettre en place des forums et discussions internes pour encourager le partage informel des connaissances.

Exemples

- Forums de discussions
- Microsoft Teams
- [Slack](#)

Système de gestion des connaissances

Outil qui permet de capturer, créer, éditer, organiser stocker et partager les connaissances d'un organisme, assurant une transmission structurée des savoirs numérisés.

→ Il s'agit de transformer les informations tacites, souvent détenues par les individus, en connaissances explicites accessibles à tous.

Quel type d'information est capturé

Documents : manuels d'entreprise, répartition des avantages, FAQs sur les produits, calendrier de vacances, notes, etc.

Données d'équipe : stratégies, dossiers des concurrents, calendriers de développement de produits, tactiques de présentation, travaux en cours, MPA, etc.

Données organisationnelles : organigramme, flux d'approvisionnement, info sur les contrats individuels, infos sur la marque, etc.

Actualité organisationnelle : mentions dans les médias, mises à jour des systèmes, promotions à venir, etc.

Procédures opérationnelles standards : l'ensemble des instructions expliquant comment réaliser une tâche, un processus ou une procédure particulière.

- Processus administratifs
- Procédures opérationnelles
- Protocoles de sécurité
- Méthodes d'assurance qualité

Politiques RH : Ensemble de lignes directrices expliquant les politiques de votre entreprise.

Programmes de formation : Ensemble de tutoriels et de cours qui forment les employés dans un domaine particulier.

Webinaires : Sessions vidéo enregistrées sur un sujet donné.

Directives de communication.

Méthodes de transfert des connaissances

Tutorat, formation, communautés de pratiques, groupes de discussion et questions-réponses (Q&A)

Transfert des informations directement du détenteur des connaissances à d'autres employés.

Avantages

- La réponse est immédiate.
- Éclaircissements possibles si le contenu n'est pas compris.
- Le « brainstorming » tire parti de l'expérience et des connaissances du groupe.
- L'apprentissage en personne a tendance à être mémorisé plus clairement.

Inconvénients

- Prend du temps et peut détourner des tâches à accomplir.
- Prend du temps à créer et à maintenir.
- Difficile de documenter et sauvegarder pour une utilisation ultérieure.
- Difficulté à trouver le bon expert capable de bien communiquer.
- Perte des connaissances si son détenteur quitte l'entreprise.

Méthodes de transfert des connaissances (suite)

Documentations, guides, directives, FAQ et tutoriels

Communications écrites avec gestion textuelle pour stocker, catégoriser et parcourir les sujets.

Avantages

- Source inestimable d'informations actualisées.
- Facile à trouver et à partager en ligne (lorsque bien organisé).
- Peut facilement combiner l'expertise de plusieurs personnes.

Inconvénients

- Prend du temps pour sa création et sa mise à jour.
- Doit être bien géré pour que les connaissances soient facilement trouvées.
- Nécessite une infrastructure (accès Internet, systèmes, etc.).
- L'utilisation prend du temps.

Méthodes de transfert des connaissances (suite)

Forums, intranets et environnements collaboratifs

Ressources en ligne pour susciter des conversations qui peuvent être divisées par sujet, niveau d'expertise ou autres.

Avantages

- La collaboration favorise l'innovation.
- De nombreux experts peuvent être réunis en un seul endroit, quelle que soit leur localisation.
- Favorise le travail d'équipe et le transfert de connaissances.

Inconvénients

- Peut être chaotique et bruyant.
- Les connaissances ajoutées ne sont pas vérifiées.
- La recherche de réponses pertinentes prend du temps.

Méthodes de transfert des connaissances (suite)

Études de cas

Analyse approfondie.

Avantages

- Permet une documentation et un archivage complets des leçons apprises.
- Facilement partageable.
- Efficace pour communiquer des informations complexes.

Inconvénients

- Sa création nécessite beaucoup de temps et de compétences.
- Peut nécessiter l'approbation des parties concernées.
- Peut être trop spécialisée pour permettre une application large.
- Dans des domaines en évolution rapide, les connaissances peuvent rapidement devenir obsolètes.

Méthodes de transfert des connaissances (suite)

Webinaires

Diffuse largement les idées.

Avantages

- Accessible à tous les employés intéressés.
- Potentiel d'interactivité.
- Peut être enregistré et réutilisé.

Inconvénients

- Planifier et trouver les bons intervenants prend du temps.
- Nécessite de l'organisation.
- Les experts externes peuvent coûter cher.
- Prend du temps pour trouver une réponse.

Système de gestion des connaissances

Bénéfices

*Un système de gestion des connaissances robuste peut **réduire le temps de recherche d'informations jusqu'à 35%** et **augmenter la productivité à l'échelle de l'organisation de 20 à 25%**.*

McKinsey Global Institute

1. **Centralisation des connaissances** : Suivi des matériaux, produits, machines, outils, processus, etc.
2. **Standardisation des processus** : Permet d'améliorer la communication et la coordination entre les services, de réduire le gaspillage et les doublons, d'améliorer le contrôle qualité. Elle fournit un emplacement central pour le stockage et le partage des documents de processus.
3. **Préserver le savoir-faire** : Capture des connaissances des employés pour sécuriser le capital intellectuel lors des départs et retraites.
4. **Accroître l'efficacité et la productivité** : Réduction des doublons et facilitation de la recherche d'informations.

Bénéfices (suite)

5. **Améliorer la prise de décision** : Accès rapide et facile aux informations pertinentes.
6. **Favoriser l'innovation** : L'innovation naît des connexions établies entre différentes informations.
7. **Partage d'informations multisites** : Partager de nouvelles informations en temps réel et informer automatiquement les employés lorsqu'un nouveau contenu est mis en ligne.
8. **Meilleure qualité des informations et des données** : Réduction des informations dupliquées ou obsolètes qui se trouvent dans différents systèmes.
9. **Renforcer la formation et le développement** : Optimisation de la formation avec des ressources à jour.
10. **Diminution de la pression sur vos employés les plus compétents** : Les employés compétents passent beaucoup de temps à aider les autres, ce qui peut nuire à leur productivité.

1. **Collecter et structurer les connaissances** : Repérer les expertises clés, les zones de risque (départs à la retraite, taux de roulement, etc.) pour prioriser les actions.
2. **Trouver les bons outils** : Partir des usages et des besoins. Quelles sont les situations de travail dans lesquelles les collaborateurs ont besoin d'accéder à la connaissance? Avec quels types de contenus? Sur quels supports?
3. **Partage des connaissances** : Les employés peuvent ne pas vouloir partager leurs connaissances. La direction doit montrer l'exemple en partageant ses propres connaissances et en contribuant activement au système.
4. **Faire évoluer la culture d'entreprise** : Mécanisme d'incitation : défis, gamification, valorisation de la contribution dans l'évaluation annuelle, etc. Favorise un environnement de partage, de collaboration et d'apprentissage en continu.
5. **Assurer une dynamique dans la durée** : Faire de l'animation, mesurer les usages et la satisfaction des utilisateurs.
6. **Sécurité** : Les informations confidentielles et les données sensibles doivent être protégées. Vous ne souhaitez peut-être pas que certaines informations soient modifiées.

Intégration de l'IA

L'IA devient un élément central des outils de gestion des connaissances, offrant des capacités allant de la recherche automatisée d'informations à l'analyse avancée pour l'aide à la décision.

Exemples d'applications

- **Éliminer la saisie manuelle de documents** en convertissant automatiquement les procédures opérationnelles standard et les listes de contrôle en instructions de travail numériques standardisées.

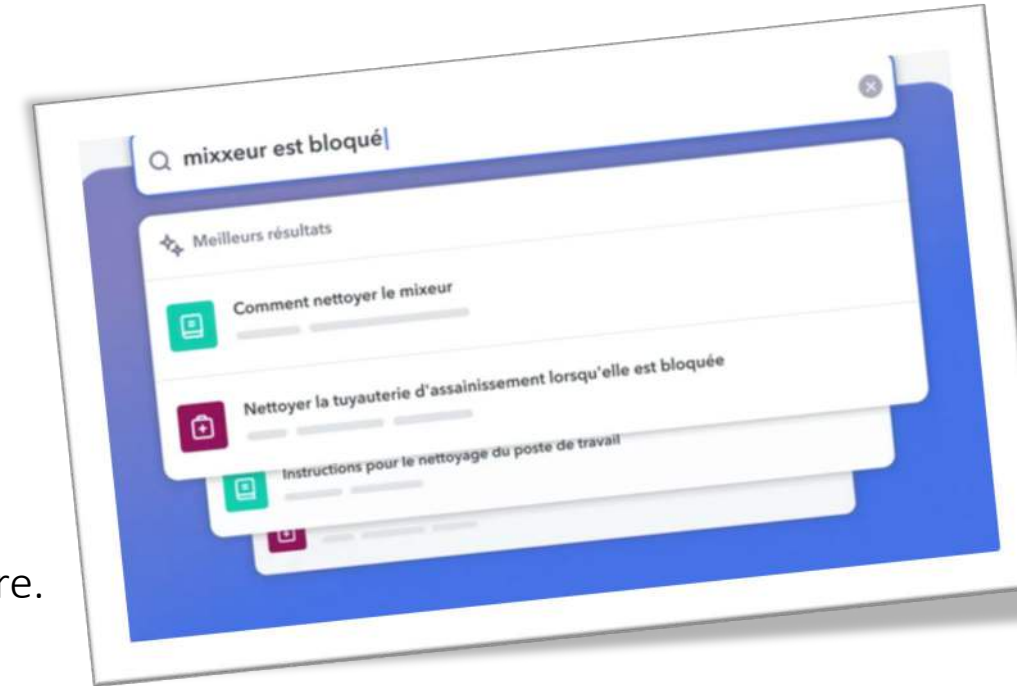


- **Générer automatiquement des transcriptions multilingues** pour traduire vos vidéos en y ajoutant des sous-titres dans la langue de votre choix.



Intégration de l'IA (suite)

- **Trouver du contenu pertinent plus rapidement.** Comprendre les requêtes (incomplète, mal formulée, contenant des fautes, etc.) et offrir des résultats.
- **Automatiser la catégorisation** du contenu.
- **Prédire les domaines/ sujets de connaissances/ tendance** pour fournir aux utilisateurs un contenu opportun et pertinent.
- **Automatiser et personnaliser la diffusion des connaissances** en fonction des préférences des utilisateurs pour une expérience sur mesure.
- L'utiliser comme **assistant virtuel**.



Exemples de logiciels

Gestion documentaire, plateforme de collaboration, LMS

IsoVision, Trois-Rivières

Capture, diffuse et préserve le savoir-faire des organisations.

- Inclus une interface de type réseaux sociaux, une galerie de vidéos et de tutoriels.
- Utilise les codes QR.
- Fourni en mode SaaS avec licence au nombre illimité d'utilisateurs.



Onyx, St-Raymond

Système LMS qui offre aussi de la gestion de contenu, de l'assistance à distance et du support au travailleur en milieu éloigné ou sans réseau.

- Convertit les documents en contenus interactifs pour une utilisation en ligne (ou sur clés USB sécurisées pour milieu hors réseau).
- Le client fournit son matériel existant et Onyx le transforme ou le client peut créer du matériel de formation à partir de zéro en se rendant sur les lieux de travail.
- Le portail fonctionne de manière autonome, sans nécessiter de gestion de la part de l'entreprise.
- Propose aussi de la formation déjà montée telle qu'examen en électromécanique ou des cohortes pour techniciens de service.
- Peut monter des plateformes sur mesure telle qu'une plateforme d'instruction de travail et d'apprentissage qui peut être utilisé hors ligne, en forêt avant de recruter de nouveaux opérateurs.
- Le coût prend la forme d'un abonnement annuel.

Gestion documentaire, plateforme de collaboration, LMS (suite)



[Synapse par Maerix, New Hampshire](#) (bureau à St-Jérôme)

Logiciel québécois qui gère les formations, les compétences et les certifications, offrant une traçabilité complète des apprentissages et facilitant le partage des connaissances.

→ Principalement utilisé en santé, sécurité et environnement ainsi qu'en ressources humaines.

Modules

- Matières dangereuses, étiquettes
- Santé, sécurité, environnement, absentéisme
- Formations, compétences, certifications
- Cadenassage, consignation, maîtrise des énergies
- Développement sur mesure

Gestion documentaire, plateforme de collaboration, LMS (suite)

Guru, Pennsylvanie

Particulièrement adapté aux petites organisations qui souhaitent centraliser leurs connaissances collectives.



- Regroupe vos procédures de qualité, détails des fournisseurs, manuels d'équipement et plus dans un intranet et wiki.
- Utilise l'IA dans la recherche.
- S'intègre à Oracle, SAP, Salesforce, Slack, etc.

Gestion documentaire, plateforme de collaboration, LMS (suite)

SharePoint avec Copilot

Plateforme Microsoft pour créer des intranets afin de créer des bases de données centralisées où les documents et connaissances peuvent être partagés et retrouvés.

- Fonctionne sous Microsoft 365.
- Utilise l'IA pour la création de contenu.
- Complexe à naviguer, il nécessite beaucoup de temps pour étiqueter, catégoriser maintenir à jour les informations.
- Il est possible d'ajouter « [Powell Intranet](#) » qui améliore la navigabilité avec des modèles prêts à l'emploi, offre une interface améliorée et permet d'intégrer Microsoft Teams.

Oracle Fusion Knowledge Management

Idéal pour les organisations qui fonctionnent dans l'environnement Oracle.

→ Spécialisé dans les fonctions d'expérience client et de support.

Poka, Québec

Modules

1. Instruction de travail numérique

Applications:

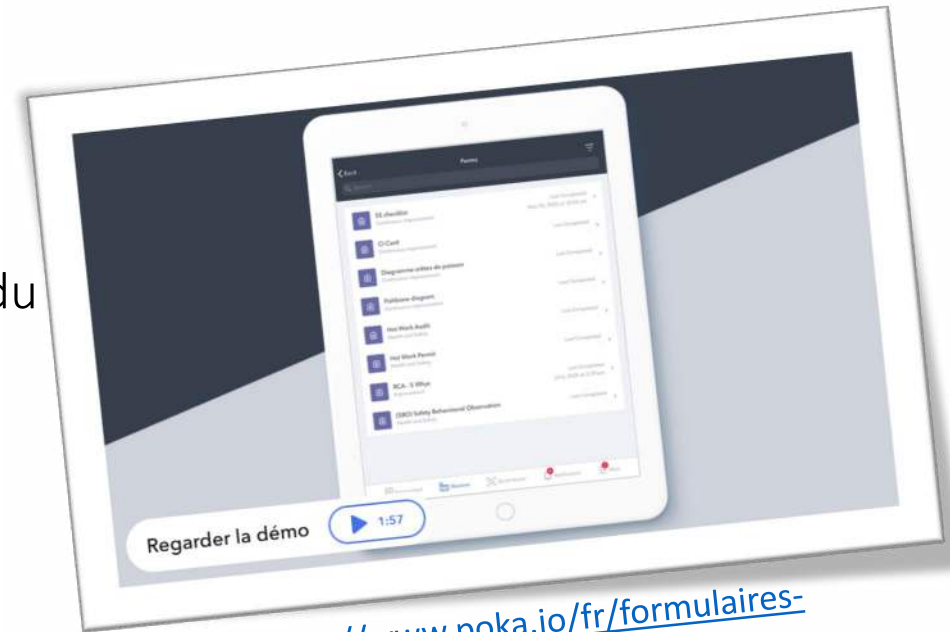
- Opérations de base, mise en marche, changement et mise à l'arrêt.
- Tâches liées à la sécurité et à la qualité.
- Instruction de travail pour la manutention de la MP.
- Maintenance autonome et préventive.

The logo for Poka features the word "Poka" in a large, bold, dark blue sans-serif font. The letter 'k' is stylized with a diagonal line through it.

2. Formulaires & listes de vérification

Applications

- Tâches normalisées des responsables : 5S, audits de sécurité, transition entre les quarts de travail.
- Sécurité : Rapports d'observation/ d'accidents évités, verrouillage et étiquetage, listes de vérification d'évaluation du risque.
- Qualité : Vérification des MP, produits finis ou en cours de production, rapports de non-conformité.
- Opérations et maintenance : Mise en marche, mise à l'arrêt, changement, nettoyage, inspection et lubrification.



Lien URL : <https://www.poka.io/fr/formulaires-listes-de-verification>

3. Gestion des tâches et des problèmes (« troubleshooting »)

Applications

- Étiquettes des services des opérations et de la maintenance pour détailler les problèmes.
- Temps d'arrêt et pannes non planifiés.
- Problèmes de qualité, des MP jusqu'aux produits finis.
- Mesures correctives et préventives.

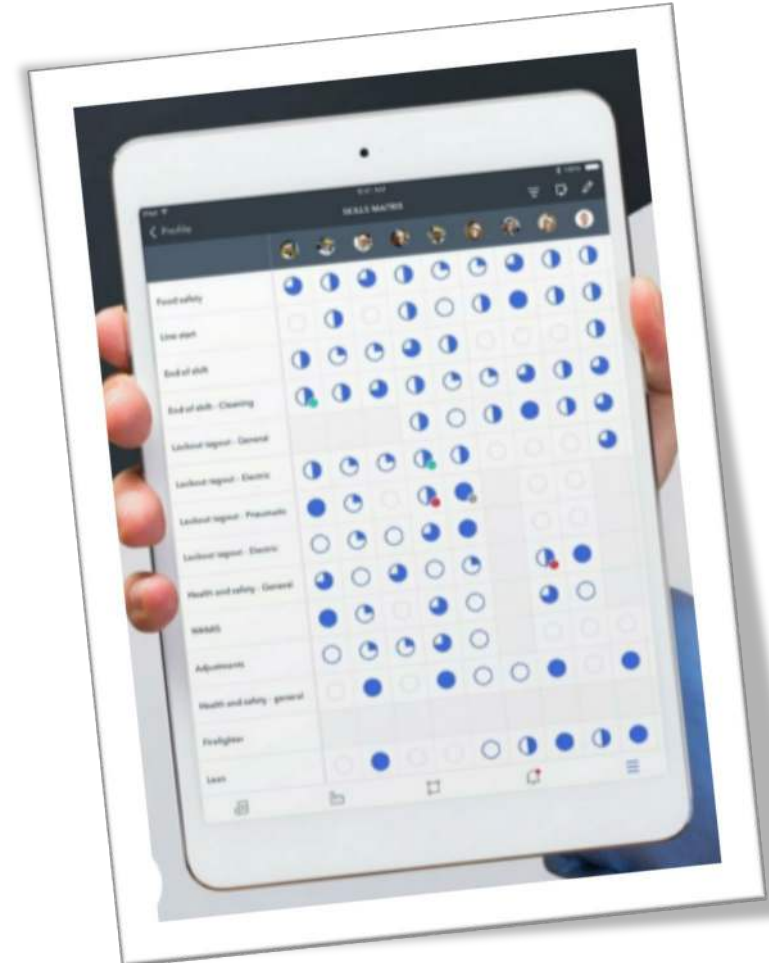


Lien URL : <https://www.poka.io/fr/gestion-des-taches-et-problemes>

4. Gestion des compétences

Applications

- Aperçu du lieu de travail et des opérations de base pour les nouveaux employés.
- Certifications de sécurité et de qualité.
- Maintenance autonome et préventive.
- Formation pour la mise en marche, la configuration, la mise à l'arrêt et le transfert.





Visual Knowledge Share (VKS), Châteauguay

Logiciel d'instructions de travail sans code pour centraliser vos connaissances opérationnelles. Permet de créer, partager et analyser des guides visuels interactifs.



Modules

1. **Flux de travail visuel** : Ajustez les instructions à l'aide d'image, vidéos et annotations.
2. **Formulaires intelligents**.
3. **Contrôle de la productivité**.
4. **Journal d'audit et certifications**.

Gestion des connaissances (suite)

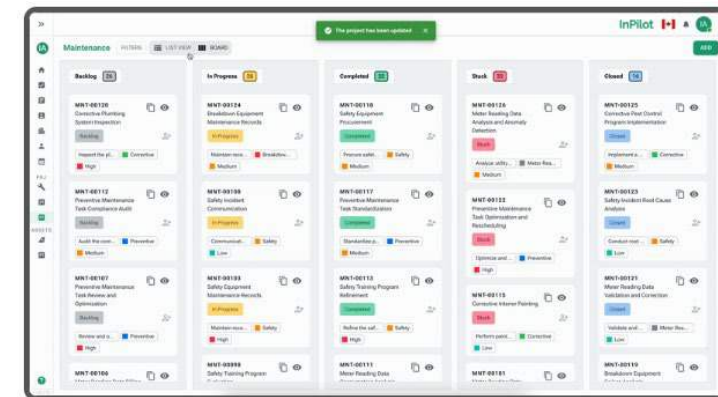
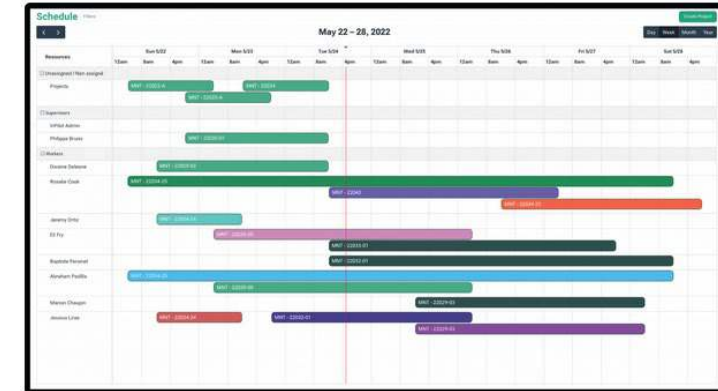
InPilot, Montréal

Instructions de travail numériques interactives, facilitant la formation des employés et la standardisation des processus.

InPilot

Modules

1. Formulaire
2. Instruction de travail
3. Inspection
4. Services terrain : Répartition des ressources.
5. **Maintenance** : Gestion des bons de travail.

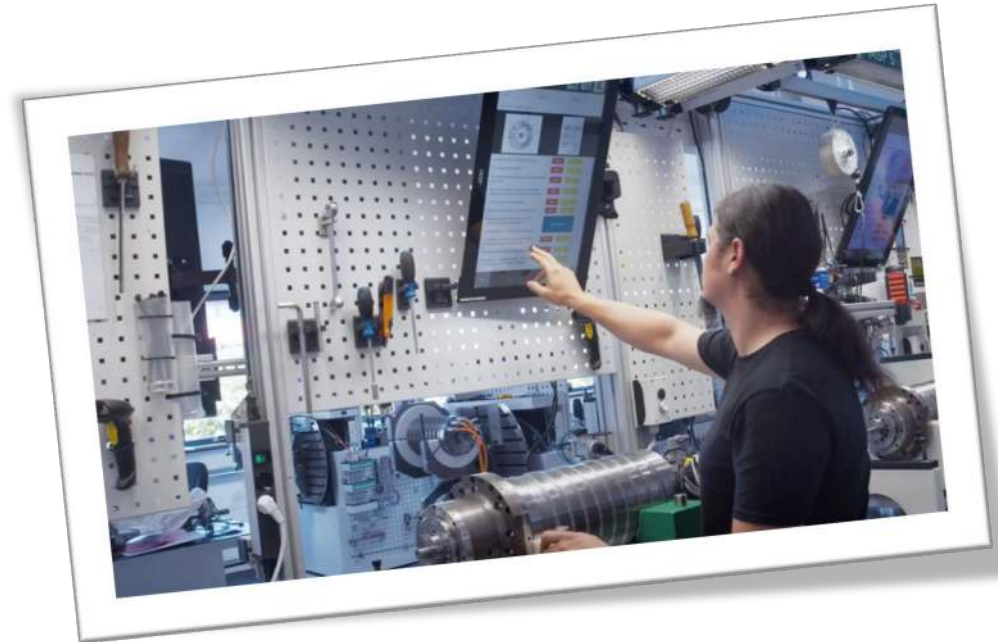


Tulip, Massachussetts

Modules

1. Instruction de travail

- Visualiser la production en temps réel sur les personnes, les machines, les appareils, les capteurs et les caméras.
- Obtenir des informations détaillées pour le suivi des défauts, les études de temps et les projets d'amélioration continue.



Gestion des connaissances (suite)

2. Suivi machine

- Connectez n'importe quelle machine à la collecte automatique de données sans besoin d'intégrateur, ou laissez les opérateurs indiquer l'état de la machine.

3. Formation

4. Audit

5. Qualité



Gestion des connaissances (suite)

4industry, Pays-bas (bureau au Massachussetts)



Modules

1. **Formulaire intelligent** : pour les audits, les listes de contrôle, les évaluations, etc.
2. **Inspection** : Informez instantanément les opérateurs des pannes et associez les bonnes connaissances pour une réparation rapide, automatiquement.
3. **Gestion des compétences.**



Gestion des connaissances avec réalité augmentée

Deepsight, Montréal

Logiciel de gestion de la connaissance avec réalité augmentée (RA). On enfile une paire de lunettes RA (ou on utilise son cellulaire intelligent) pour suivre la séquence de dépannage étape par étape. Possibilité aussi de discuter avec un expert à distance en temps réel.



Gestion des connaissances avec réalité augmentée (suite)

Scope AR, Californie

Solutions de RA pour la formation et l'assistance à distance.

Modules

1. Instruction de travail.
2. Formation.
3. Assistance à distance.



Lien URL : <https://www.scopear.com/training>

Frontline par Teamviewer, Allemagne

Plateforme de productivité d'entreprise avec des solutions RA entièrement intégrées pour rationaliser les processus de travail manuel dans n'importe quel secteur.

Modules

1. Logistique et entreposage

- Prise en charge de la préparation manuelle des commandes, contrôle des stocks et possibilité de « pick-by-vision ».
- Options : contrôle du poids, lecture de codes-barres, localisation et commande vocale.

2. Assemblage et production : Assurance qualité intégrée grâce à des caméras et des capteurs.

3. Inspection et maintenance : Tâches d'inspection, d'entretien et de maintenance. Des guides de dépannage apparaissent dans le champ de vision du porteur. Des avertissements de danger sont affichés.

4. Assistance à distance.



Études de cas

Projet développé avec Forêt Compétences pour l'entreprise Éco-Naud Exploitation forestière de 5 employés

Projet

- Besoin de formation et d'instructions de travail ainsi que du développement de KPI.
- Suite à l'achat de nouvel équipement (Lamwa, Logmax 2000T, Log Mate navigator), l'entreprise devait rentabiliser son équipement rapidement tout en formant un nouvel opérateur.
- Coût direct : 16 000\$

Résultats





Objectif : Améliorer la sécurité

Projet #1

- Intégration à Tableau pour obtenir des informations exploitables en temps réel sur les risques de sécurité.
- Les tableaux de bord de sécurité sont accessibles à tous et permettent d'identifier les vulnérabilités. Par exemple, lors de l'inspection des extincteurs, la cartographie indique leur état et si certains n'ont pas été inspectés. Ils indiquent aussi la fréquence à laquelle certains extincteurs sont dans le rouge et doivent faire l'objet d'une action ou être remplacés.
- A permis de gérer plusieurs petites choses qui s'additionnent pour créer de la sécurité : identifier les quasi-accidents, mener des inspections, améliorer la visibilité en collectant des données sur les incidents, etc.

Projet #2

- Avec le projet Click, Poka est utilisé pour scanner les codes QR dans l'atelier afin d'accéder aux instructions de travail, aux formulaires et aux mises à jour numériques.

L. Fournier & Fils - Deepsight

Entreprise en transport.

Projet

- Croissance rapide qui a entraîné des centaines d'embauches qui devaient être formées rapidement pour réaliser les entretiens préventifs.
- Rareté du personnel expérimenté pour faire de l'accompagnement.
- Possède 2 sites.

Résultats

- En intégrant la solution au département de maintenance, les mécaniciens sont guidés étape par étape dans l'exécution des entretiens préventifs.
- Permet aux mécaniciens de réaliser des inspections sans accompagnement.
- Les données recueillies sont automatiquement transférées dans les systèmes informatiques pour améliorer la planification des réparations.



SEATS - VKS

Fabricant de produits pour camions, équipements hors route, véhicules militaires et d'urgence, etc. situé au Wisconsin avec des usines ailleurs aux États-Unis.

Objectif : Embaucher 200 travailleurs tout en augmentant les performances

Projet #1

- Fait face à un taux de rotation fluctuant depuis la pandémie et les travailleurs expérimentés sont rares.
- L'usine du Kansas a dû intégrer 200 nouveaux travailleurs répartis sur 13 postes, dont la plupart n'avaient aucune expérience.
- Avec le module formulaire, l'ouvrier regarde un écran montrant un assemblage de siège de tracteur correct. Un formulaire de contrôle qualité doit ensuite être rempli.
- Les opérateurs chevronnés ne passent que par certaines étapes critiques, mais les nouveaux doivent passer par toutes les étapes.

Résultats #1

- Il n'est plus nécessaire qu'un chef d'atelier vérifie le travail du nouvel employé.
- Une fonction a aussi été ajoutée encourageant les employés à suggérer des idées d'amélioration et partager les astuces qu'ils développent au fil du temps.
- Diminution de l'intégration de près de 50% (de 4-5 semaines à 2-3 semaines).

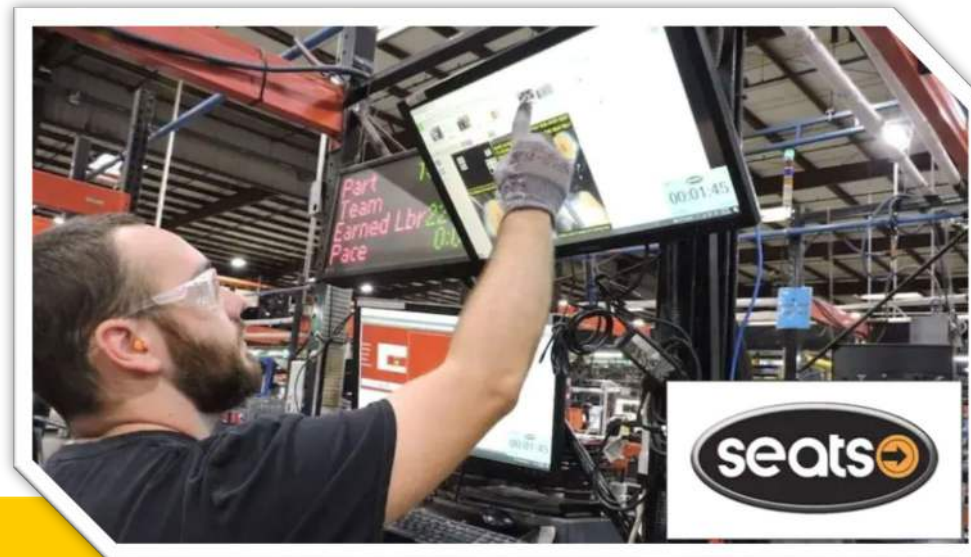
SEATS - VKS (suite)

Projet #2

- Le site du Kansas est multilingue (anglais, espagnol et français). Des travailleurs sourds sont également présents, donc il faut intégrer le langage des signes. Un groupe de réfugiés algériens ont été accueillis donc il a fallu ajouter cette langue.

Résultat #2

- Avec l'option de traduction automatique des instructions de travail, il n'y a eu aucun problème de communication lors de l'intégration.



Kone - VKS

Fabricant d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques situé en Illinois.

Objectif : Réduire le temps de production.

Projet #1

- Les instructions de travail sont sur papier et ne sont pas très détaillées.
- La mise à jour est difficile et le suivi des meilleures pratiques est difficile.

Résultats #1

- Réduction du temps de production de 75% de l'unité des poids lourds (ayant connu le plus de changement dans les 2 dernières années) en implantant 20 processus numérisés.



Kone - VKS (suite)

Projet #2

- Certaines pièces ayant jusqu'à 50 pieds de long, il était difficile de consulter les instructions de travail lors de la révision.

Résultats #2

- En combinant grands écrans fixes et tablettes partout autour du poste, les opérateurs peuvent désormais voir l'information à partir de n'importe quel endroit tout au long des 50 pieds.
- Le module formulaire a permis d'améliorer le flux des matériaux en interne afin de réduire les goulots d'étranglement. Une fois que l'opérateur remplit le formulaire, un message est envoyé automatiquement au supérieur, qui peut préparer les matériaux requis pour l'étape suivante.

Kone - VKS (suite)

Projet #3

- Main-d'œuvre qui part à la retraite et nouvelles recrues n'ont pas l'expérience nécessaire.
- Il est difficile de transférer l'expertise des employés seniors. La formation se faisait par compagnonnage.

Résultats #3

- Contrairement à ce que l'entreprise pensait, l'ancienne génération a beaucoup adopté le logiciel, car ils y ont vu un moyen de transmettre leurs connaissances rapidement à tous, plutôt qu'individuellement. Ils sont fiers de transmettre ces mêmes connaissances à la génération suivante.
- Le logiciel documente les meilleures pratiques et l'entreprise demande l'avis aux opérateurs lorsqu'elle crée de nouvelles instructions.
- Réduction de 75% du processus d'orientation.

Implantation

1. **Identifier vos besoins et objectifs spécifiques** et déterminer comment le système peut vous aider à les atteindre.
2. **Identifier les savoirs clés à transmettre.** Quels sont les savoirs et savoir-faire critiques, ceux qui font votre différence compétitive? Où sont-ils localisés? Qui les détient? Sous quelle forme sont-ils disponibles?
3. **Définir les méthodes et outils de transmission favorisés.**
4. **Définir une gouvernance et des rôles :** Qui va porter le projet? Son rôle est d'animer la communauté des contributeurs, coordonner les actions et suivre les indicateurs de performance.
5. **Choisir l'outil qui convient le mieux et le mettre en place :** Configurer, télécharger le contenu, créer des comptes utilisateurs, etc.
6. **Créer, organiser et partager les connaissances dans le système.**

Il faut gérer les flux de travail existants des employés. Il est essentiel de simplifier les processus pour rendre la capture et le partage des connaissances aussi fluides que possible. Cela signifie intégrer des plateformes de gestion des connaissances dans les activités quotidiennes des employés, leur permettant de contribuer et d'accéder facilement aux connaissances sans perturber leurs routines et flux de travail quotidiens.

 - a. **Capter :** Identifier et enregistrer les connaissances que l'on souhaite diffuser dans l'entreprise. Ces connaissances doivent être écrites et adaptées au public cible.

Étapes (suite)

- b. **Organiser** : Stocker, formater et organiser en catégories.
- c. **Diffuser/ Transmettre** : Selon les outils sélectionnés.
- d. **Analyser** : Analyser si votre contenu fonctionne ou non, identifier les termes qui ne renvoient aucune entrée et créer du contenu pertinent pour combler les lacunes. Identifier les articles qui ne sont pas utilisés et les commentaires de vos utilisateurs.
- e. **Optimiser** : Maintenir les articles à jour, combler les lacunes en matière de connaissances avec du nouveau contenu. Solliciter des commentaires. Mesurer et ajuster en continu l'adoption, l'usage et la satisfaction.

Exemples de KPI :

- Nombre de contributions et de contributeurs actifs.
 - Taux d'utilisation des ressources de connaissances.
 - Temps gagné dans la recherche d'information.
 - Nombre d'idées nouvelles générées.
 - Niveau de satisfaction des utilisateurs.
- 7. **Mobiliser et former les collaborateurs** : Sensibiliser, former, reconnaître et valoriser la contribution. Célébrer les succès et mettre en avant les contributeurs les plus actifs par des défis ou programmes ambassadeur.
 - 8. **Gestion du changement** : Communiquer les avantages à tous les employés, proposer des formations sur les nouveaux logiciels et répondre aux préoccupations ou aux résistances.

Choisir le bon système

Critères d'évaluation

1. **Facilité d'utilisation** : garantit que tous les utilisateurs, quelle que soit leurs compétences techniques, peuvent naviguer efficacement sur la plateforme, trouver rapidement des informations et contribuer à la connaissance sans barrière.
2. **Personnalisation et flexibilité** : options de modèles personnalisés, mises en page, interfaces utilisateur configurables, etc.
3. **Recherche et découverte** : permet de trouver rapidement des informations précises et pertinentes.
4. **Capacités d'IA** : pour automatiser la curation de contenu, améliorer la précision de la recherche, générer des informations et améliorer la prise de décision.
5. **Création de connaissances** : gère la création et la maintenance, en garantissant la mise à jour et pertinence du contenu.
6. **Rapports et analyses** : fournit des informations sur la manière dont le contenu est utilisé et identifie les lacunes.
7. **Capacités administratives** : permet une configuration personnalisée.
8. **Capacités de collaboration** : facilite le partage et la résolution collective des problèmes.
9. **Capacités d'intégration** : interagit avec d'autres outils et systèmes utilisés au sein de l'organisation (CRM, ERP, outils de productivité, etc.).
10. **Sécurité et conformité** : garantit la protection des informations sensibles.
11. **Support client** : fournit les conseils et l'assistance nécessaires aux utilisateurs.
12. **Performances techniques et innovation** : plateforme fiable qui évolue avec les avancées technologiques.
13. **ROI** : tient compte à la fois des avantages directs (ex : amélioration de l'efficacité) et indirects (ex : satisfaction du client).

Calculer le ROI avec les bons KPI

Rétention

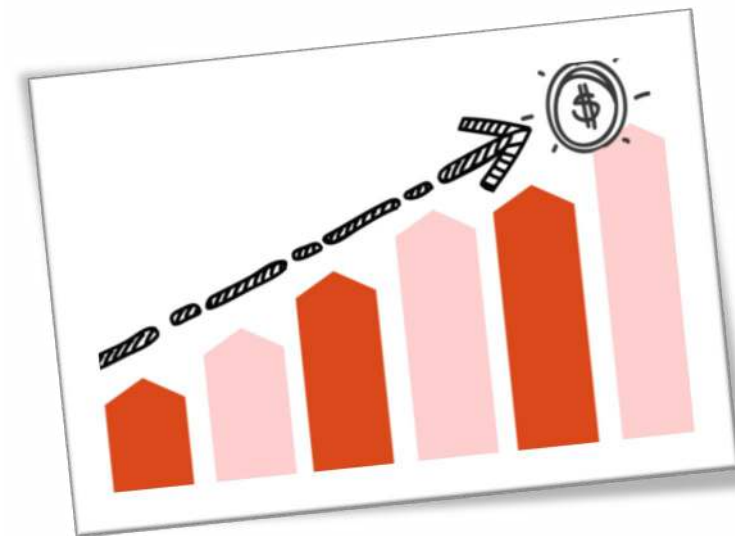
- Gain de temps par employé (gain de productivité).
- Diminution moyenne du travail redondant.
- Affichages des contributions dans la plateforme d'engagement des connaissances.
- Diminution du temps moyen d'intégration des employés.
- Supports de formation fournis.

Innovation

- Connaissances apportées à la plateforme.
- Consommation et communication par les décideurs d'entreprise.
- Volume de recherche et tendances des mots clés.
- Mesures de collaboration et d'engagement (ex : commentaires, questions, partages).

Revenu

- Gains de productivité (mesurés en temps gagné).
- Diminution moyenne du travail redondant.
- Diminution moyenne des erreurs de travail.
- Nombre de vues de contribution (ex : augmentation des contributions, commentaires, questions-réponses, etc.).
- Augmentation du chiffre d'affaires net.



1. [Les meilleurs outils de gestion des connaissances à utiliser en 2024](#), Guru, 5 mars 2024.
2. [Comment favoriser la gestion des connaissances avec les bons outils ?](#), Powell Software, 10 février 2023.
3. [Comment et pourquoi favoriser la transmission des connaissances au sein de son entreprise ?](#), Powell Software, 6 août 2024.
4. [Qu'est-ce que la gestion des connaissances ?](#), Guru, 21 février 2024.
5. [Knowledge Management Guidebook](#), Bloomfire, Édition 2024.
6. [Using Knowledge Management Systems in Manufacturing Organizations](#), Bloomfire, 11 août 2022.
7. [The Complete Guide to Knowledge Management](#), Document360, Date inconnue.
8. [Knowledge management](#), Valamis, 22 février 2022.
9. [Gestion des connaissances en entreprise : enjeux, défis et solutions](#), Mark AI, 11 juin 2024
10. [Gestion des connaissances : comment générer de la valeur pour une PME?](#), Revue gestion HEC Montréal, 24 février 2022.
11. [The Rise of Knowledge Engagement \(and Why It Matters\)](#), Bloomfire, Septembre 2020.
12. [Le projet Révolution](#), Forêt Compétences, Novembre 2024.
13. [Améliorer la sécurité avec les formulaires de Poka et Tableau](#), Poka, 24 octobre 2022.
14. [Réduire les temps d'arrêt de production chez C.H. Guenther](#), Poka, 10 novembre 2022.
15. [Intégrer l'excellence : Comment Brunswick a mis le travail standard en mouvement](#), VKS, 11 octobre 2024.
16. [Comment SEATS Inc. a embauché plus de 200 travailleurs tout en augmentant ses performances](#), VKS, 9 novembre 2023.
17. [Kone réduit son temps de production jusqu'à 75 %](#), VKS, 11 avril 2022.

Merci!

Réalisé pour:



Catherine Letendre
catherine@myriades.ca

819-674-1433