



# La formation, alliée et bras armé du Knowledge Management

Les nouvelles formes de travail axées sur le travail collaboratif génèrent de plus en plus des situations d'apprentissages informels, autant de situations dans lesquelles les collaborateurs génèrent et utilisent des connaissances et développent des compétences.

Les organisations essayent donc d'en tirer parti à travers deux dispositifs complémentaires ;

- ◆ D'un côté : le Knowledge Management qui consiste à institutionnaliser l'informel pour capitaliser et partager les connaissances, à travers la constitution de bases de connaissances, la formalisation de procédures et la constitution de communautés de pratiques.
- ◆ De l'autre : la formation « formelle » qui s'est rationalisée autour notamment des plateformes d'E-learning, qui diffuse des connaissances, permet l'acquisition de COMPETENCES et donc de savoir-faire.

A ce titre, on entend donc par « compétence » une combinaison des trois éléments suivants :

- 1 Le savoir (connaissances),
- 2 Le savoir-faire (habileté/capacité)
- 3 Et le savoir-être (qualités personnelles).

## 1 La digital Workplace favorise le rapprochement Knowledge Management et E-learning pour les rendre actionables

Le rapprochement Knowledge Management et E-learning est désormais largement favorisé par les outils informatiques tels que ceux proposés dans une Digital Workplace comme Jalios.

Cet environnement de travail numérisé fédère l'accès des collaborateurs aux ressources et ce qu'elles soient de type Information ou Formation. Il permet des recherches simultanées dans les deux domaines : une requête unique peut alors recevoir comme réponse l'ensemble des « éléments » pertinents tel que procédures, documentations produits ou services, FAQ mais aussi les modules E-learning formant aux produits et services, par exemple.

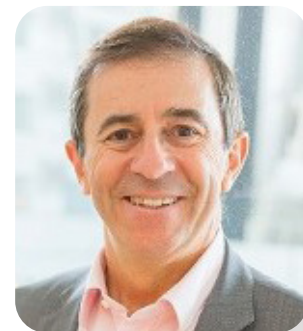
## 2 Le E-learning intégré dans une Digital Workplace = une réponse unifiée pour l'utilisateur

D'après Eric Gabas, Président et Solution Manager de 1Day1Learn, : "Lorsque Knowledge Management et E-learning sont bien intégrés au sein d'un même environnement, le parcours/résultat affiché en réponse à une requête comprendra tous les éléments pertinents, tels que créés au titre de la formation et tels que référencés à titre d'information dans la base de connaissances".

- ◆ Le E-learning propose des modules pour utiliser au mieux le Knowledge Management que ce soit pour aider à la capitalisation des connaissances ou à leur utilisation.
- ◆ Le E-learning est une porte d'entrée sur les savoirs : la formation au support client par exemple, débouche sur l'utilisation et l'accès aux documents, aux process et aux experts référencés dans la base de connaissance Knowledge Management.
- ◆ Des liens sont aussi référencés depuis la base de connaissance vers le E-learning, pour approfondir ou acquérir une compétence sur les sujets traités.

Par exemple, un responsable du service assurant la maintenance d'un équipement trouvera les documents de l'équipement à dépanner (manuels de référence, manuel utilisateur, d'installation, de dépannage), des fiches Questions/réponses rédigées par d'autres techniciens, des « trucs » et meilleures pratiques insérés par les experts, des modules de formation à la maintenance développés par le fournisseur, des remarques et procédures rédigées par des chefs de service, etc.

C'est ce type de réponse unifiée que permet d'apporter une Digital Workplace ayant un module d'E-learning intégré.



Eric Gabas, Président  
et Solution Manager  
de 1Day1Learn



### 3 Les clés de la réussite

Performance et concurrence sont les mobiles fondamentaux de la mise en œuvre du Knowledge Management comme du E-learning dans une organisation. L'un et l'autre vont favoriser la gestion et l'appropriation des connaissances d'une part et des savoir-faire et des compétences d'autre part, permettant ainsi de mieux agir et réagir.

Si vous cherchez à faire converger E-learning et Knowledge Management dans votre organisation, voici quelques facteurs clés de succès :

- ◆ Ne pas transiger sur une démarche transversale où le système d'information, le management, les représentants Métiers et la gestion des ressources humaines seront en interaction constante et concourront aux objectifs stratégiques partagés.
- ◆ Mettre en place un processus formalisé, mais bienveillant, de mise à disposition des connaissances. Le collaborateur ne doit se sentir ni découragé par l'effort à faire, ni par un risque quelconque.
- ◆ S'assurer que la hiérarchie favorise l'effort de partage des connaissances en fixant des objectifs sur le sujet et dégage de la disponibilité pour permettre aux collaborateurs de se former.
- ◆ Commencer par une approche pragmatique, via un domaine particulier auquel la participation de tous sera requise (service client, processus d'entretiens annuels, etc.)
- ◆ S'appuyer vers une plateforme unique pour gérer l'ensemble de la connaissance et de l'apprentissage d'une organisation.
- ◆ Via cette plateforme, utiliser le E-learning comme un point d'entrée pour réduire les frontières entre l'accès à l'information, à la gestion des connaissances et à la formation.
- ◆ Stimuler la capacité des collaborateurs à devenir acteurs par exemple à travers un processus d'apprentissage collaboratif en ligne et via la contribution à des communautés de pratique. Vous favoriserez ainsi la production de nouvelles connaissances ainsi que la circulation optimisée de l'information et des savoir-faire dans l'organisation.

