

# SOMMAIRE

|               |    |
|---------------|----|
| Remerciements | 7  |
| Préface       | 9  |
| Résumé        | 13 |

## PARTIE 1

|  |    |
|--|----|
| Le knowledge management aujourd'hui,<br>caractérisation et état de l'art | 17 |
|--|----|

|  |    |
|--|----|
| CHAPITRE 1 Le knowledge management aujourd'hui | 19 |
| CHAPITRE 2 Ce qu'apportent les théories du KM  | 23 |
| CHAPITRE 3 Une typologie de réalisations       | 35 |
| CHAPITRE 4 Les outils du KM                    | 57 |
| CHAPITRE 5 Le processus KM                     | 81 |

## PARTIE 2

|   |    |
|---|----|
| La transformation numérique,<br>un cadre incontournable<br>pour le knowledge management | 89 |
|---|----|

|  |     |
|--|-----|
| CHAPITRE 6 La transformation numérique   | 91  |
| CHAPITRE 7 Les démarches Qualité et Processus                                      | 101 |
| CHAPITRE 8 La démarche ECM   | 107 |
| CHAPITRE 9 La gestion de données (big data, smart<br>data, open data, linked data) | 113 |
| CHAPITRE 10 L'intelligence artificielle  | 121 |

|             |  |            |
|-------------|--|------------|
|             | <b>PARTIE 3</b>  |            |
|             | <b>Les évolutions du KM,<br/>levier de transformation</b>          | <b>127</b> |
| CHAPITRE 11 | Enjeux et objectifs: transformer<br>la vision des dirigeants       | 129        |
| CHAPITRE 12 | Les articulations entre les processus<br>métier et le processus KM | 135        |
| CHAPITRE 13 | La gouvernance du KM   | 157        |
|             | Conclusion   | 209        |
|             | Glossaire  | 211        |
|             | Index des notions  | 213        |
|             | Index des noms propres (personnes ou entreprises)                  | 215        |
|             | Références et bibliographie  | 217        |
|             | Table des matières   | 219        |

Cet ouvrage doit beaucoup  
des auteurs de références  
Ermine, Jean-Yves  
du KM chez Ernst  
prise rencontrés (e  
Abelin, Beatriz Ch  
Quinqueneau) et le  
à Ghislaine Chartr  
directeur de l'EPN  
pour sa relecture a