

FICHES PRATIQUES

Règles Pratiques

Version 2015

QE - 0124/1

Référentiel	ISO 9001 V 2015	ISO 14001 V 2015
§	7.1.6	-

Problème posé

**En quoi consistent les connaissances organisationnelles ?
Comment les entretenir et les tenir disponibles ?**

Réponse

Il convient de bien distinguer les connaissances et les compétences, ces dernières étant une aptitude à mettre en pratique des connaissances et un savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés.

Les connaissances organisationnelles sont des informations nécessaires. Elles n'exigent pas toujours d'aboutir à une mise en pratique. Exemple : Un retour d'expérience négatif évitera de renouveler une erreur d'approche dans un processus de vente.

Gérer ses connaissances permet à un organisme de préserver et actualiser ses savoir-faire, de partager les meilleures pratiques et le retour d'expérience, de prendre de meilleures décisions et de réduire sa vulnérabilité face aux mobilités des personnes. Exemple : Un mode opératoire permet de transmettre les éléments essentiels à la réalisation d'une activité, même en l'absence du titulaire d'un poste.

Tout organisme se doit d'identifier et acquérir les connaissances qu'il estime nécessaires (en fonction de ses risques et opportunités), assurer leur mise à jour (par divers moyens : achats d'ouvrages, de normes, formation, retour et partage d'expérience, conseil...) et les mettre à disposition.

A ce titre, selon ses activités et sa stratégie, un organisme peut gérer :

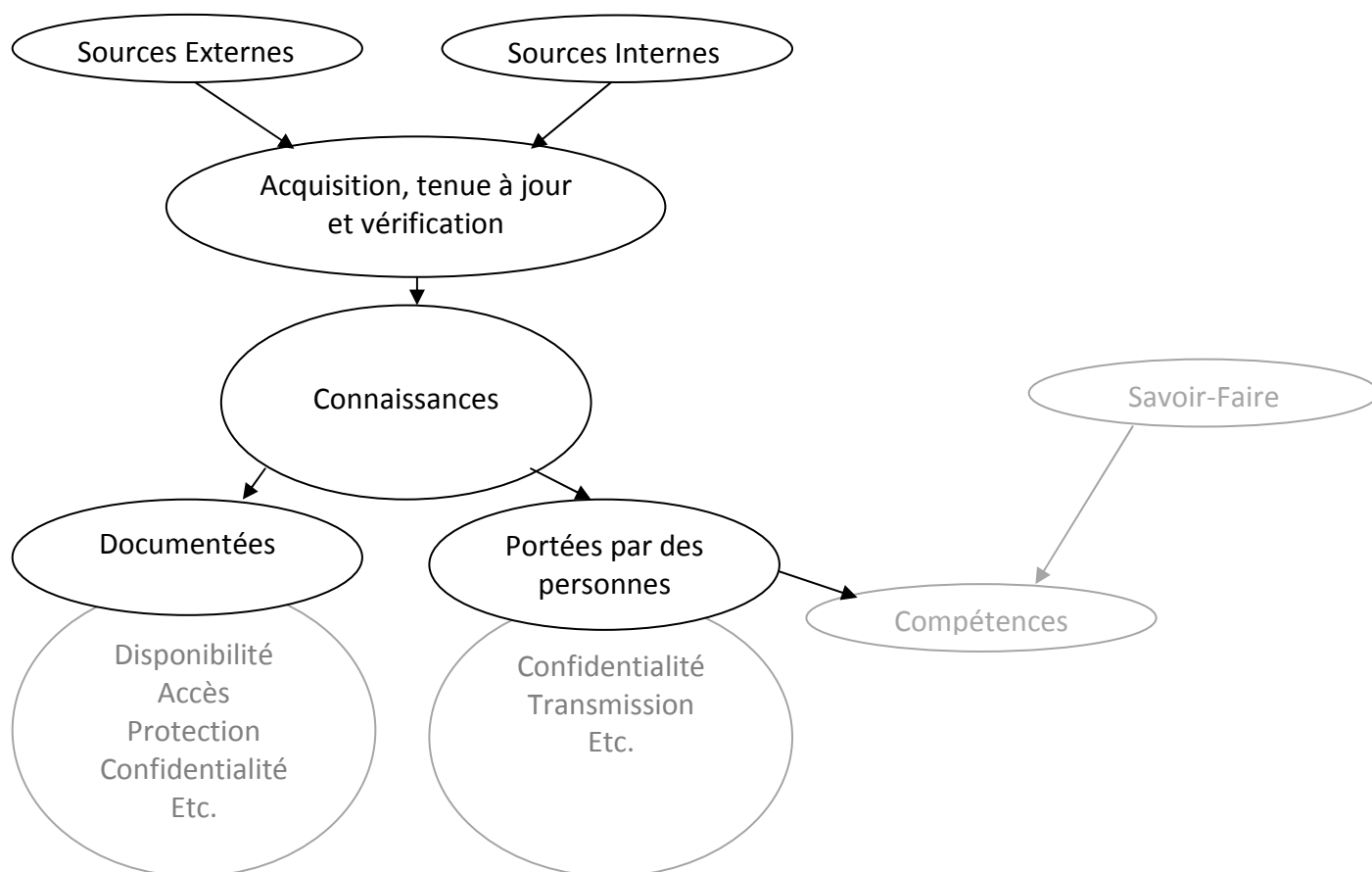
- des connaissances internes, liées aux produits et/ou services, aux brevets, aux savoirs du personnel, aux méthodes de travail, aux méthodes de management, aux équipements industriels/informatiques, aux logiciels, au portefeuille client, à la relation client ...
- des connaissances issues de l'externe, la situation du marché, les exigences légales et réglementaires, l'état de l'art, les concurrents, les tendances technologiques, les besoins et attentes des clients ...

Pour cela, plusieurs dispositions existent pour favoriser la centralisation et l'accessibilité des connaissances, par exemple via une veille (technologique, réglementaire, commerciale ou autre) et diffusion, circulation de revues professionnelles, wiki, blogs, bibliothèque interne, bases de connaissances, foire aux questions et autres plateformes. Il peut être opportun d'assurer une diffusion des connaissances nouvelles utiles vers les collaborateurs potentiellement concernés. (Cf. Annexe A.7)

La conservation et le partage des connaissances organisationnelles s'appuient généralement sur les informations documentées.

La détermination de rôles, de responsabilités et de modalités opérationnelles (collecte, partage, fréquence de revue...) est de nature à faciliter la gestion des connaissances nécessaires et d'identifier les connaissances complémentaires à acquérir pour s'adapter à toute évolution, par exemple liée aux besoins et tendances des clients.

Cette gestion des connaissances, exigée par ISO 9001 pour assurer la conformité des produits et services et mettre en œuvre les processus, est aussi très utile pour les autres domaines de management.



Mot(s) clé(s) : Connaissances, Organisation, Gestion.

Date de création : 29/07/2015

Date de modification : 22/10/2015