

Flash Qualité

Editorial

La nouvelle norme ISO 9001, celle de la version 2015 nous plonge dans l'univers de la gestion des connaissances. ARZ à passer à la version 2015 de la norme ISO 9001 qui a fait l'objet d'une révision technique, par l'adoption d'une structure révisée et l'adaptation des principes de management de la qualité révisés et de nouveaux concepts.

Parmi ces nouveaux concepts on peut distinguer la gestion des connaissances :

« *La gestion des connaissances ou knowledge management se définit comme le processus qui regroupe les méthodes, les outils et logiciels permettant d'identifier et de capitaliser les connaissances de l'entreprise afin notamment de les organiser et les diffuser* ».

Plan d'action 2018 : C'est d'identifier et formaliser les connaissances. Il a été décidé que chaque département s'engage à produire deux connaissances par mois, une récompense sera attribuer au salarié ayant produit et partagé plus de connaissances.

La gestion des connaissances selon la norme ISO 9001 Vs 2015

7.1.6 Connaissances organisationnelles

L'organisme doit déterminer les connaissances nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité des produits et des services.

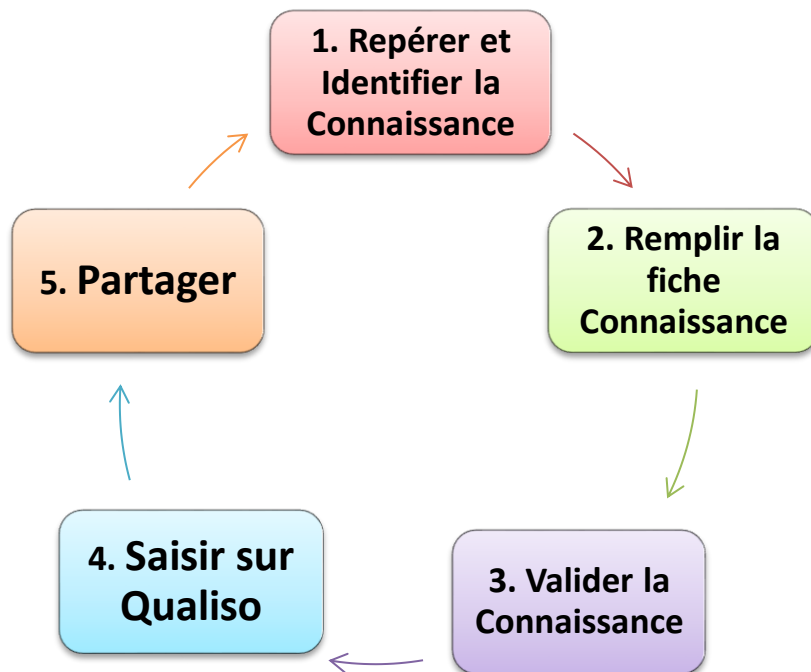
Ces connaissances doivent être tenues à jour et mises à disposition autant que nécessaire.

Pour faire face à une modification des besoins et des tendances, l'organisme doit prendre en compte ses connaissances actuelles et déterminer comment il peut acquérir ou accéder à toutes connaissances supplémentaires nécessaires et aux mises à jour requises.

- Il s'agit des connaissances propres à l'organisme, généralement acquises par l'expérience.
- Les connaissances à maintenir par l'organisme peuvent être fondée sur :
 - a) des sources internes (par exemple propriété intellectuelle, connaissances acquises par l'expérience, expérience acquise lors de défaillances et de projets réussis, recueil et partage des connaissances non documentées et de l'expérience, résultats d'améliorations apportées aux processus, aux produits et aux services).
 - b) des sources externes (par exemple normes, enseignement universitaire, conférences, recueil de connaissances auprès de clients ou de prestataires externes).

Processus de la gestion des connaissances :

La gestion des connaissances permet d'identifier, de capitaliser et de valoriser le capital intellectuel de l'entreprise en impliquant l'ensemble du personnel.



Pourquoi gérer les connaissances ? Enjeux et objectifs

La démarche de gestion des connaissances a comme objectif le partage du savoir, Le partage des connaissances stimule les compétences individuelles et soutient le développement de nouvelles compétences. Le partage permet à plus ou moins long terme de valoriser les individus et les encourage ainsi à prendre des initiatives (nouveaux projets...).

La gestion des connaissances est plus que jamais essentielle pour différentes raisons. De façon simple, elle permet :

- De renforcer et partager les savoir-faire
- De ne pas répéter les mêmes erreurs et de ne pas "réinventer la roue" à chaque fois
- Le gain de temps dans la recherche d'informations
- Une meilleure indépendance en cas de départ de salariés
- Une amélioration de l'efficacité productive en diffusant les bonnes pratiques.
- Soutenir l'apprentissage individuel, collectif et organisationnel,
- Intégrer les différentes compétences et éviter leur perte par la transmission des savoirs.
- La capitalisation des expériences et connaissances passées.
- Permet de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants et de limiter le temps en formation

