



Mettre l'information et la connaissance en action



ALAIN BERGER, PATRICK PRIEUR
Directeur Général & Co Fondateur, Consultant Expert KM
(aberger; pprieur)@ardans.fr
Ardans - « Le Campus » Bât.B1 - 6 rue Jean Pierre Timbaud
F- 78180 Montigny le Bretonneux
+33.1.39.30.99.00
www.ardans.fr - www.ardanssoftware.com - @ardanssas



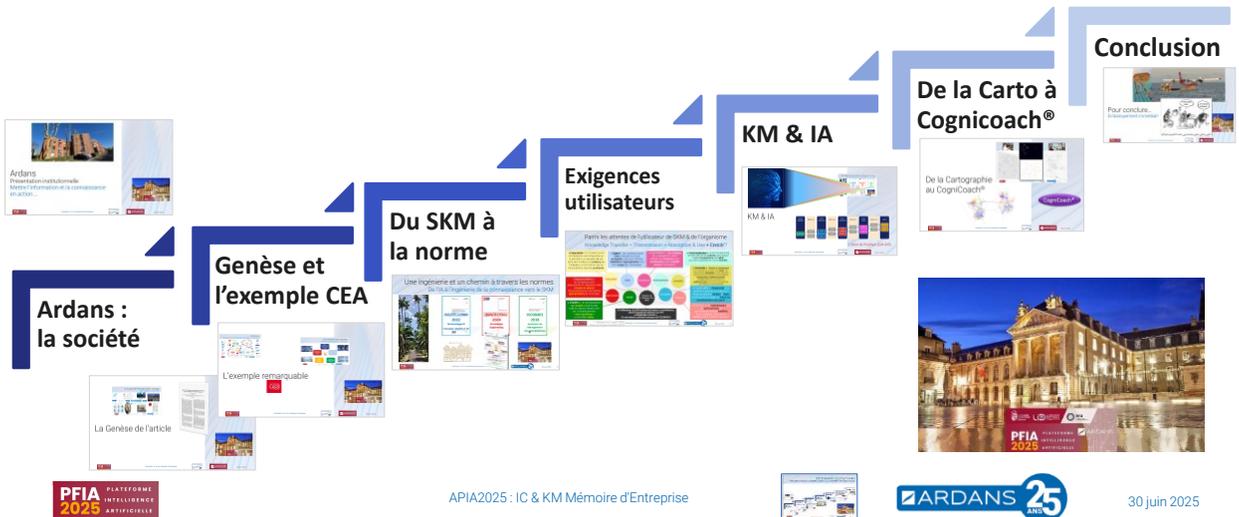
Ingénierie de la Connaissance et Management de la Connaissance au service de l'efficience de la « Mémoire d'Entreprise »



APIA2025 IC & KM Mémoire d'Entreprise

Sommaire de la présentation

Ingénierie de la Connaissance et Management de la Connaissance au service de l'efficience de la « Mémoire d'Entreprise »



APIA2025 : IC & KM Mémoire d'Entreprise



30 juin 2025

2

Document confidentiel Ardans – Copyright © Ardans SAS 2025 – Tous droits réservés / All rights reserved



Mettre l'information et la connaissance en action



Ardans

Présentation institutionnelle

Mettre l'information et la connaissance en action...



APIA2025 : IC & KM MÉMOIRE D'ENTREPRISE



30 juin 2025

3

Ardans en quelques repères

Création décembre 1999 : déjà 25 ans!



Ardans – plus de 25 années d'expertise

Clients : 49% GC, 40% EPIC + Gov, 1% export (2023)
 2024 : CA : 2,2 M€
 2025 : 22 (+2) p
 R&D : 42 % CA d'investissement
 Siège : Paris-Saclay (Montigny-le-Bretonneux -78)

Une Expertise Reconnue

Créateur de systèmes d'information et de connaissance de l'entreprise

Une forte implication institutionnelle, locale et scientifique

Un organisme de formation certifié



APIA2025 : IC & KM Mémoire d'Entreprise



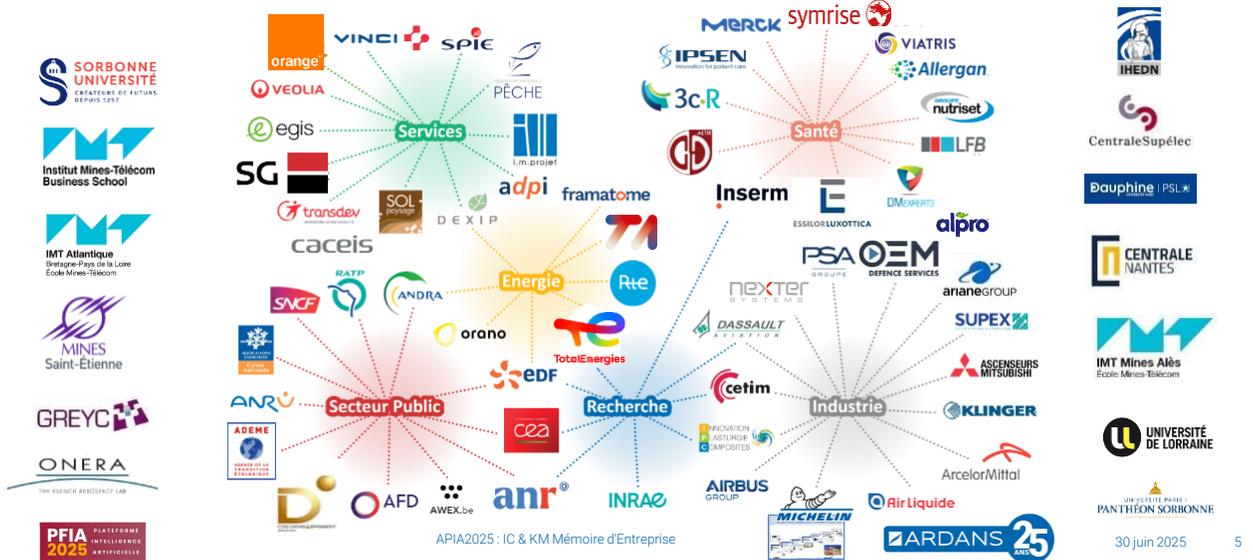
30 juin 2025

4

Document confidentiel Ardans – Copyright © Ardans SAS 2025 – Tous droits réservés / All rights reserved

Références

Une grande diversité d'opération, de métier ou d'organisation



La Genèse de l'article





Le Groupe de Prévoyance B2V s'engage Sans mémoire, pas d'avenir

Mécènes & Partenaire: B2V GROUPE, ARDANS, PFIA 2025, EURO GROUP CONSULTING, PUBLIS D'HISTOIRE, INSTITUT CHOISEUL, Dauphine | PSL*.

Etude ifop: Recherche auprès des cadres sur leur perception de la mémoire d'entreprise.

Conseil scientifique: FRANCIS GONZALEZ, GILBERT THOMAS, ILLICIA ANTONI, ROBERT JAFFRES, DENIS PESCHARD, JEAN-CHARLES LAMARCA.

Actions & événements: Conférence, séminaire, etc.

Certificat Mémoire de l'entreprise: Dauphine | PSL* Université Paris.

Stasbourg 2025: 25 ans.

ARDANS 25 ans 30 juin 2025

Management de la connaissance

1100 conaissance, «acte de connaître, idée, notion de quelque chose» - 1265 cognoissance «faculté de connaître, intelligence»
1283 conaissance «droit de connaître de certaines questions»

La connaissance : actif tangible de l'organisation

- Qui est justifié, prouvé, démontré
- Selon un contexte donné
- Et pour une durée prévue
- Qui a un coût dans son élicitation.
- Le coût du discernement
- Qui a une véritable valeur,
- Au-delà du fruit de son exploitation
- Qui est protégé en conséquence par une diffusion
- maîtrisée, contrôlée

« contenu de la connaissance, ensemble de ce que l'on sait »
Michel Eyquem de Montaigne 1533-1592



« toutes nos connaissances ont pour origine notre perception »
Léonard de Vinci 1452-1519



« la connaissance est une croyance vraie et justifiée »
Platon (Théétète ~369 av.JC)



Etymologie : <http://atilf.atilf.fr/>



APIA2025 : IC & KM Mémoire d'Entreprise



30 juin 2025 8

Document confidentiel Ardans – Copyright © Ardans SAS 2025 – Tous droits réservés / All rights reserved



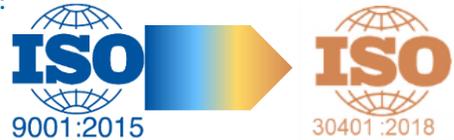
De la question des organismes à la mise en place de « Système de management de la connaissance »(*)

Les questions

- Comment pérenniser ces savoirs ?
- Comment les expliciter ?
- Comment les transmettre ?
- Comment les exploiter ?
- Comment les actualiser, les enrichir ?

La réponse

➤ Le SKM(*) traduit en norme



(*) SKM pour « Système de management de la connaissance »



APIA2025 : IC & KM Mémoire d'Entreprise



30 juin 2025

9



L'exemple remarquable



APIA2025 : IC & KM MÉMOIRE D'ENTREPRISE



30 juin 2025

10

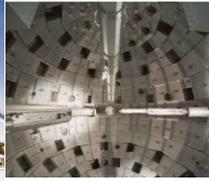
Document confidentiel Ardans – Copyright © Ardans SAS 2025 – Tous droits réservés / All rights reserved



Mettre l'information et la connaissance en action

Les méthodes & outils au service des programmes

L'exemplarité du CEA/DAM



Etc.

- 2015 AKM →
- 2013 Edifice
- 2010 Make



Avril 1996 Missions du Programme Capitalisation & Exploitation des connaissances
capitaliser, pérenniser et transmettre les connaissances
préserver les savoirs critiques ou cruciaux
conserver tous les acquis et retours d'expérience
→ Sagace, MKSM, REX

7 Sept 1996 : J Chirac assigne au CEA la mission d'assurer ... dissuasion... la science

18 octobre 1945, le général de Gaulle signait l'ordonnance créant le Commissariat à l'Energie atomique
<https://www.cea.fr/multimedia/Pages/editions/les-defis-du-cea/hors-serie-2020-special-75-ans-du-cea.aspx>



Une mémoire multi facettes

Une solution élaborée pour l'efficience



« Agréger » :
dans des codes de
calculs les fruits
des expériences
analysées



« Pérenniser » :
la connaissance
acquise



« Numériser » :
des documents, les
référencer et les
archiver



« Recueillir et
expliciter » :
les retours
d'expériences

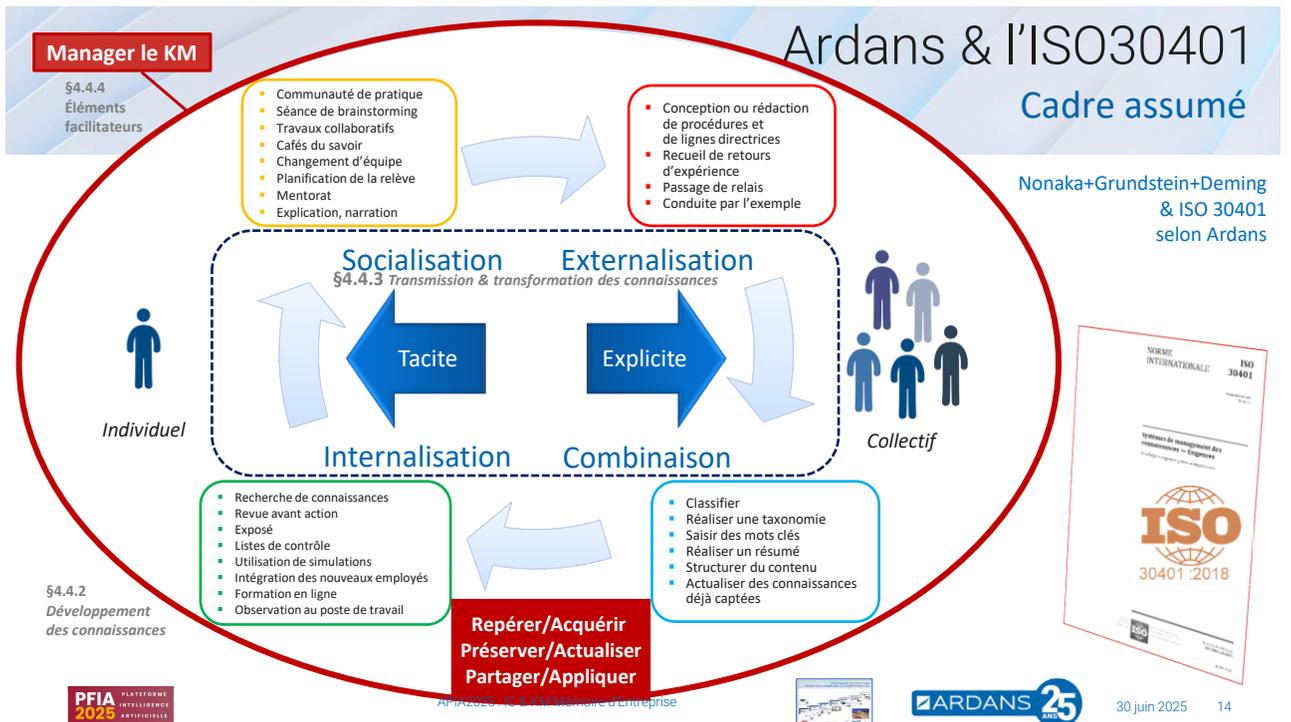
« Filmer » :
les gestes métiers
appropriés



Une ingénierie et un chemin à travers les normes De l'IA à l'ingénierie de la connaissance vers le SKM



APIA2025 : IC & KM Mémoire d'Entreprise



Le SKM(*) selon le Club Gestion des Connaissances « PARNASSE » Guide le Knowledge Manager

The screenshot displays the ARDANS PFIA 2025 interface. On the left, a navigation menu includes sections like 'Plan de référencement', 'Modèles', and 'Groupes de droit'. The main area shows a list of processes (Processus) and activities (Activité SKM). The activity 'P1.1.a - Faire l'état des lieux des documents existants' is selected, showing its description, tasks, roles, and contributions. A table lists roles and their contributions to the activity.



PARNASSE

Portail Articulant la Référence Normative iso30401 Avec un Système KM Structuré pour l'Entreprise

The diagram illustrates the 'PARNASSE' framework. It shows a central box for 'Activités SKM' which is influenced by 'Processus/sous-processus' and 'Outils'. 'Activités SKM' leads to 'Livrables' and 'Rôles'. 'Rôles' are defined by 'Exigences' (linked to an ISO 30401 logo) and 'Leader / contributeur'. The background shows the same software interface as the previous slide, with the 'P1.1.a' activity details visible.





PARNASSE : SKM de référence

Un axe de réflexion fondé sur les processus

SKM de référence selon PARNASSE (Club GC)	
Processus 1. Evaluer le contenu du patrimoine et le gérer	
P1.1 - Caractériser et évaluer le Patrimoine de connaissances	
P1.2 - Manager le Patrimoine de connaissances (qualité du contenu)	
Processus 2. Faire vivre le patrimoine de connaissances et garantir son application	
P2.1 - Formaliser et mettre à disposition les connaissances	
P2.2 - Garantir l'application des connaissances	
P2.3 - Recenser les connaissances utiles à l'Organisation	
P2.4 - Gérer les Communautés de savoir et gérer l'expertise	
Processus 3. Gérer et piloter les dispositifs d'acquisition de connaissances	
P3.1 - Processus RH - Recenser le besoin en formations nécessaires à l'activité (actuelle	
P3.2 - Processus RH - Gérer et piloter l'apprentissage individuel (MOOC, e-learning,	
P3.3 - Gérer et piloter l'apprentissage en interaction collective (groupes d'expertises,	
P3.4 - Définir les besoins en recrutement en lien avec les connaissances critiques de	
P3.5 - Processus RH - Gérer et piloter la construction des formations et solutions	
Processus 4. Soutenir les dispositifs de créativité et d'innovation	
P4.1 - Soutenir les activités de créativité	
P4.2 - Soutenir l'activité d'innovation	
P4.3 - Faire le bilan des connaissances acquises au cours des activités d'innovation /	
Processus 5. Soutenir les processus opérationnels	
Processus 6. Transformer l'information externe en connaissance utile pour l'organisation	
Processus 7. Outiller les activités KM	
P7.1 - Interagir avec les outils d'IA	
Processus 8. Piloter le Système KM	
P8.1 - Définir la stratégie et les objectifs KM	
P8.2 - Construire le plan KM accepté par la direction de l'Organisation	
P8.3 - Évaluer le Système KM : les audits	
P8.4 - Superviser le Système KM : processus de décision, revues de pilotage, tableaux de	
P8.5 - Organiser et conduire les actions de mise en place et d'amélioration du Système	

8 Processus

20 Activités

1 Ambition KM



- l'efficacité et la réduction des risques par l'application des connaissances validées dans les activités opérationnelles.
- L'outil du knowledge manager pour s'approprier & se mesurer à la norme
- Le fruit d'une collaboration entre le Club Gestion des connaissances & Ardans



1^{er} Prix de l'innovation et maturité technologique délivré lors de PFIA2023 (Strasbourg)



APIA2025 : IC & KM Mémoire d'Entreprise

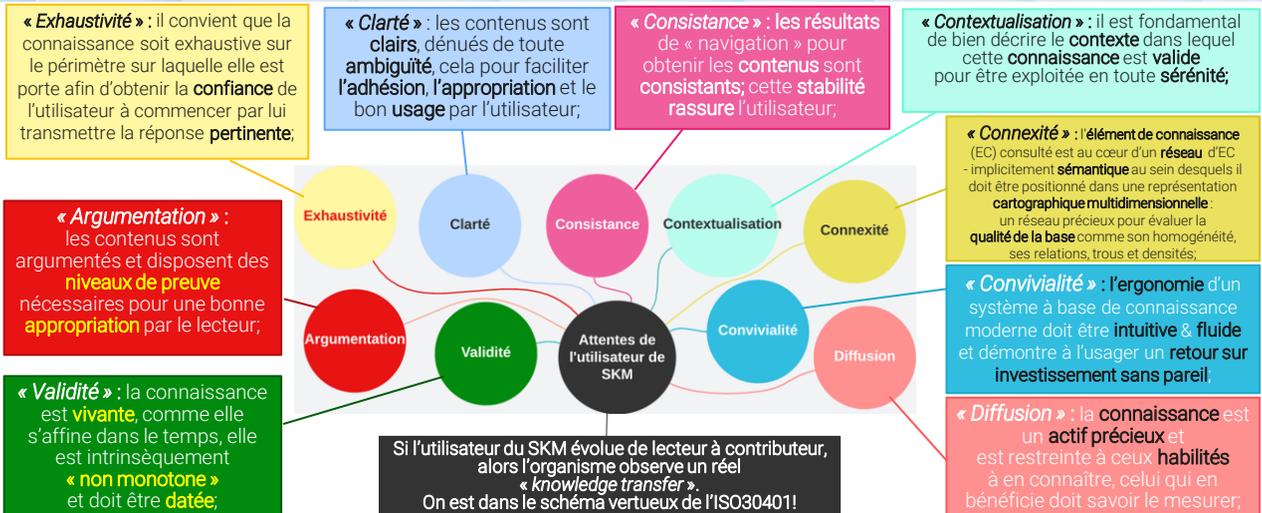


30 juin 2025

17

Parmi les attentes de l'utilisateur de SKM & de l'organisme

Knowledge Transfer = Transmission + Absorption & Use + Enrich^(*)



(*) Davenport & Prusak (1998) APIA2025 : IC & KM Mémoire d'Entreprise
Élargi par Berger & Boblet (2023)



30 juin 2025

18

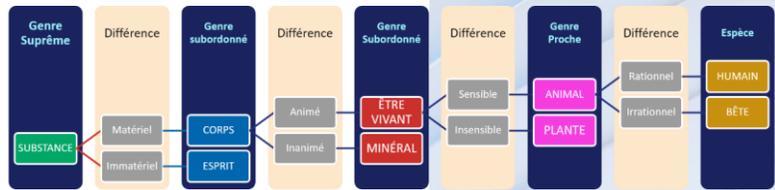
Document confidentiel Ardans – Copyright © Ardans SAS 2025 – Tous droits réservés / All rights reserved



Mettre l'information et la connaissance en action



KM & IA



L'arbre de Porphyre (234-305)



APIA2025 : IC & KM MÉMOIRE D'ENTREPRISE



30 juin 2025

19

La contribution dans l'abstraction et la représentation

Les « Concepts de l'IA » déjà présents dans le KM



APIA2025 : IC & KM Mémoire d'Entreprise



30 juin 2025

20

Document confidentiel Ardans – Copyright © Ardans SAS 2025 – Tous droits réservés / All rights reserved



Mettre l'information et la connaissance en action

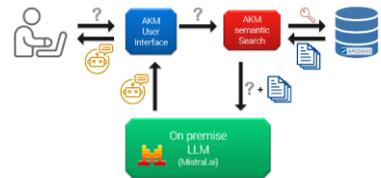


La « Mémoire d'Entreprise » & l'exploitabilité en confiance des LLM

La progression observée avec la politique suivante **est intéressante**

1. Disposer d'une ontologie et d'une modélisation pertinente.
2. Fonder un corpus de connaissance validé significatif.
3. Produire une indexation sémantique sur ce corpus.
4. Exploiter 1, 2 et 3 pour exécuter le principe du RAG

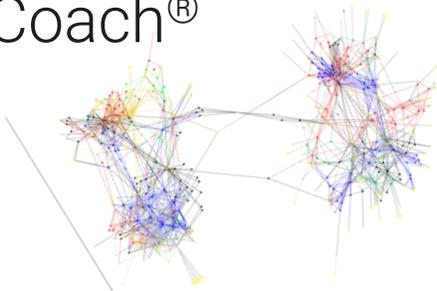
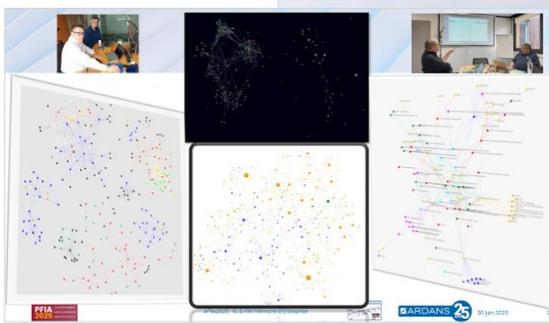
en produisant un « Prompt Augmenté » afin que le LLM génère une réponse pertinente, reproductible et donc consistante.



La confiance dans le SKM Les impératifs pour les utilisateurs



De la Cartographie au CogniCoach®



CogniCoach®



APIA2025 : IC & KM MÉMOIRE D'ENTREPRISE



30 juin 2025

23

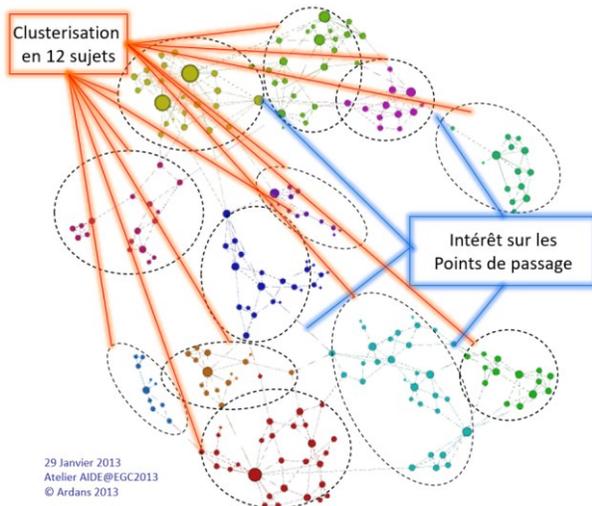
This collage features several elements:

- Top left: A photo of three people in a meeting.
- Top center: A network map on a dark background.
- Top right: A photo of a person presenting to a group.
- Bottom left: A large network map on a light background.
- Bottom center: A network map on a white background with a black border.
- Bottom right: A detailed network map with many nodes and labels.
- Logos for PFIA 2025, ARDANS 25, and the date 30 juin 2025 are also present.

Document confidentiel Ardans – Copyright © Ardans SAS 2025 – Tous droits réservés / All rights reserved

Analyse des graphes de connaissances

Cluster, Hub, Bridge, Hole



29 Janvier 2013
Atelier AIDE@EGC2013
© Ardans 2013



APIA2025 : IC & KM Mémoire d'Entreprise

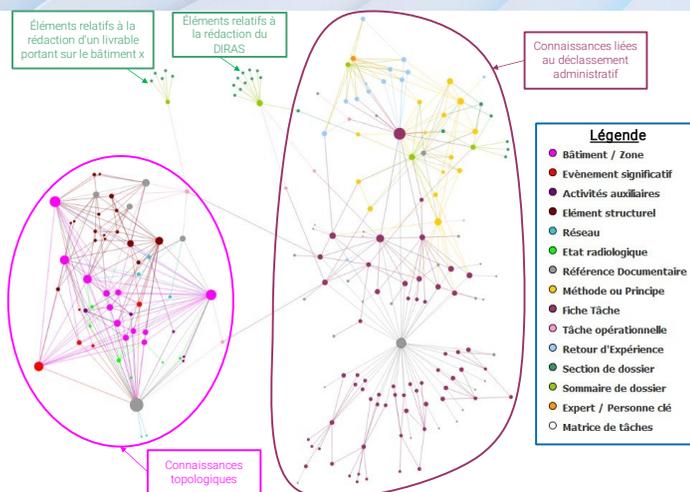


30 juin 2025

25

La cartographie d'une base de connaissance

La sémantique des graphes sous-jacents



Les lieux qui marquent le faire commun sont aussi les lieux où l'on procède au transfert de savoir-faire intergénérationnel

Sophie Maugas « Déménagements à Quercitellu » - Ensa Nantes

Cf. Cluster d'Epione : APIA2023 © Céline Fourtout & al.
Courtoisie du CEA DES DDSD



APIA2025 : IC & KM Mémoire d'Entreprise



30 juin 2025

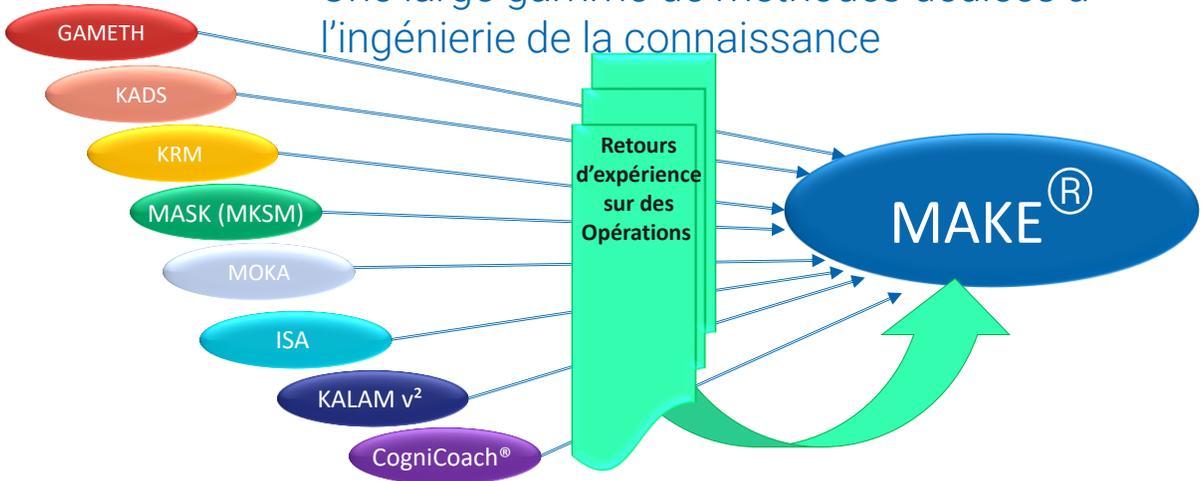
26

Document confidentiel Ardans – Copyright © Ardans SAS 2025 – Tous droits réservés / All rights reserved



Ardans make® Fondements de la méthode

Une large gamme de méthodes dédiées à l'ingénierie de la connaissance



APIA2025 : IC & KM Mémoire d'Entreprise



30 juin 2025

27



« La connaissance, cela se mérite! » François Vexler Expert en Ingénierie de la Connaissance

Knowledge Transfer = Transmission + Absorption & Use + Enrich



Entretien de validation avec MV – Toulon © Ardans Janvier 2021



APIA2025 : IC & KM MÉMOIRE D'ENTREPRISE



30 juin 2025

28

Document confidentiel Ardans – Copyright © Ardans SAS 2025 – Tous droits réservés / All rights reserved

CogniCoach®

Partager et formaliser les connaissances

Méthode CogniCoach®

Contextes

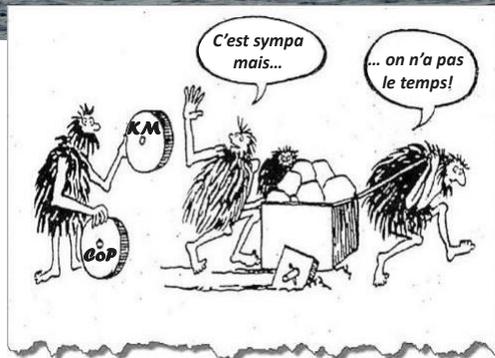
- Départ programmé d'un expert détenteur d'un savoir / savoir-faire sur un processus crucial pour l'organisation
- Animation d'une équipe de Référence sur un métier clé

Principe

- Accompagner le partage de connaissances direct au sein d'un petit groupe d'individus (apprenants), sur un mode complémentaire au transfert classique « maître-élèves »
- Structurer les échanges en fonction d'objectifs à moyen/long terme
 - Performance, niveau de maîtrise à atteindre pour les apprenants
- Produire une base de connaissances
 - Utilisable au sein de la communauté technique
 - élaboration de documents en commun, forum de discussion...
 - Favorisant une intégration plus aisée de nouveaux entrants
 - Devenant la brique constitutive de la Mémoire d'Entreprise globale



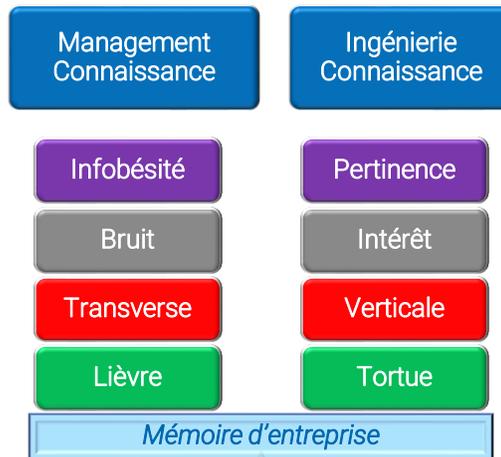
Pour conclure...
Embarquement immédiat!





« Mémoire de l'entreprise utile » valorisée par le KM

L'enjeu et le questionnement de l'entreprise



APIA2025 - IC & KM Mémoire d'Entreprise



30 juin 2025

31

Le « Management de la Connaissance » :
la clé stratégique de la réflexion sur
l'apport de la « Mémoire d'Entreprise »



*Mettre l'information et
la connaissance en action*

www.ardans.fr
www.ardanssoftware.com

APIA2025 IC & KM Mémoire d'Entreprise



Merci de votre attention !

Questions / Réponses



30 juin 2025

Document confidentiel Ardans – Copyright © Ardans SAS 2025 – Tous droits réservés / All rights reserved



Mettre l'information et la connaissance en action