

N° Etudiant : \_\_\_\_\_



*« Il faut essayer de faire un petit peu plus que ce dont on croit être capable »*

*Jean Claude Killy*

Bonjour,

Cet examen est découpé en 2 parties :

1. Restitution : l'objet est de restituer ou traduire une compréhension de quelques notions de cours,
2. Réflexion : Positionner la Gestion des connaissances au regard d'une problématique

**Pas de documents autorisés**

**Merci de répondre sur le sujet d'examen**

Je vous souhaite bon courage pour l'examen

Samuel PARFOURU

Partie 1 : Restitution

**Donnée Information Connaissance**

1) Donner un exemple de Donnée, d'Information et de Connaissance en considérant qu'il est 10h45 ?

Donnée	
Information	
Connaissance	

2) Quelles connaissances la RATP a-t-elle explicité pour être en mesure d'intégrer la visualisation ci-contre au trajet présenté sur la figure précédente ?



### Le travail en Réseau

3) Qu'est qu'une communauté de pratique ?

### Accès à la connaissance

4) Que représentent une référence dans le texte et une bibliographie telles que présentées sur la figure suivante ?

Si on se réfère à Rayner *et al.* (1999) et Einstein et Rosen (1935), blabla, etc.

#### Références

A. EINSTEIN et N. ROSEN : The particle problem in the general theory of relativity. *Phys. Rev.*, 48(1):73-77, 1935.

D. RAYNER, K. ATHANASSENAS, B. COLLINGS, S. MITCHELL et P. HACKETT : *Theory of Atomic and Molecular Clusters*. Springer Series in Cluster Physics. Springer, Berlin, 1999.

### Le modèle de dynamique de création des connaissances de Nonaka et Takeuchi

5) Retranscrire sous la forme d'un diagramme simple le modèle SECI ?



6) Définir les différents Eléments qui composent le modèle SECI ? Vous pouvez illustrer vos définitions par des exemples.

## Partie II : Réflexion

Les pages 9 à 11 présente un article web qui décrit la notion de « onboarding » appelée également appelée également « socialisation organisationnelle ».

**Dans une synthèse mobilisant les concepts abordés dans le cours, montrez en quoi un « onboarding » efficace relève d'une démarche de Management des Connaissances Organisationnelles ?**

*Vous pouvez détachez les feuilles 8 à 9 pour faciliter votre réflexion*







## Onboarding : comment bien intégrer une nouvelle recrue dans son organisation ?

Publié le 2 mai 2018

### **Qu'est-ce que l'onboarding ? Comment bien intégrer un nouvel individu dans une équipe ou dans une organisation ? Faisons le point avec 5 conseils essentiels.**

Recruter ou accueillir une nouvelle personne dans une entreprise, une association ou n'importe quelle forme d'organisation est un évènement important, à la fois pour l'individu et pour le groupe. Dans les entreprises, alors que le processus de recrutement et d'entretiens peut être très élaboré, durer très longtemps et comporter des étapes souvent complexes, la phase suivante, c'est à dire son accueil et son intégration dans l'entreprise sont très souvent négligées.

Selon une étude Society for Human Resource Management, moins de 20% des entreprises ont une politique proactive réelle en matière d'intégration des nouveaux. Pourtant, cette phase, qu'on appelle en anglais l'onboarding, est cruciale ! En plus d'aider la nouvelle recrue à s'intégrer, elle pose les bases d'une relation plus solide, plus efficace et plus claire. Selon un sondage Korn Ferry, 98% des exécutifs considèrent l'onboarding comme un facteur essentiel pour améliorer la rétention de leurs salariés.

#### L'onboarding : qu'est-ce que c'est ? Définition

L'onboarding est un terme anglais qui signifie littéralement “embarquement”. Ce concept désigne les processus d'accueil qui sont mis en place par les organisations pour s'assurer que leurs nouveaux membres soient bien intégrés, qu'ils “embarquent” correctement dans la structure. L'onboarding est aussi parfois appelé “socialisation organisationnelle” par les experts du sujet, puisqu'il renvoie à tous les processus de socialisation qui permettent de s'intégrer à une organisation.

Traditionnellement, on catégorise les processus d'onboarding en 4 phases qu'on appelle les 4 C : la phase de Conformité, de Clarification, de Culture et de Connexion de la plus basique à la plus élaborée. Chacune de ces phases désigne à la fois un moment dans l'intégration du nouvel arrivant et un degré d'approfondissement de l'intégration.

- Dans la phase de Conformité il s'agit de s'assurer que tous les éléments légaux liés au recrutement sont bien conformes : les contrats de travail signés, la politique interne de l'entreprise bien comprise, les règles générales expliquées.
- Dans la phase de Clarification, il s'agit comme son nom l'indique de rendre plus clairs tous les aspects qui pourraient encore être flous après le recrutement. Les missions exactes du poste, par exemple, les attentes liées à ces missions, ou les fonctionnements basiques de l'organisation.
- La phase “Culture”, vise à expliciter à l'arrivant les normes culturelles de l'entreprise, qu'elles soient formelles ou informelles. Il s'agit de faire comprendre comment fonctionne l'organisation dans son ensemble : les relations entre les individus, les normes de langage, les habitudes par exemple pour le déjeuner ou les évènements interpersonnels.
- La phase “Connexion”, enfin, vise à créer des connexions entre le nouveau membre de l'entreprise ou de l'organisation et les autres. Apprendre à se connaître sur le plan plus personnel, se comprendre.

## Comment réussir son onboarding

Pour bien intégrer un nouvel élément dans une organisation, il faut idéalement parvenir à prendre en charge chacune des 4 phases de l'onboarding. Seulement, dans la plupart des organisations, seules les phases Conformité et Clarification sont réellement prises en compte. Peu d'entreprises mettent en oeuvre une vraie stratégie pour s'assurer de l'intégration culturelle et sociologique des nouveaux.

Il est donc important de s'attacher à toutes ces dimensions, et cela ne peut pas vraiment se faire en une journée. Le processus d'onboarding prend donc généralement plusieurs jours et ne doit pas seulement impliquer le département RH mais toute l'équipe de collaborateurs en contact avec l'arrivant, afin de couvrir à la fois les aspects techniques et les aspects plus personnels.

## 5 conseils pour un bon onboarding dans votre organisation

Pour bien intégrer vos nouvelles recrues et réussir vos processus d'onboarding, voici 5 conseils de base à suivre.

- **Préparez l'évènement en avance**

L'arrivée d'un nouveau dans une équipe a tout intérêt à être planifiée à l'avance ! Un certain nombre de processus peuvent-être préparés en amont, notamment toute la partie réglementaire. Ainsi, les choses iront plus vite si les contrats sont prêts à être signés, et si tous les documents nécessaires à l'entrée du salarié dans l'entreprise sont prêts. Du côté du nouvel arrivant aussi certaines choses peuvent-être préparées à l'avance, par exemple les justificatifs de transport ou autres papiers qui sont parfois nécessaires.

Si le nouveau a besoin de matériel, d'un badge ou d'une clef, d'identifiants informatiques, ils peuvent aussi être préparés en amont. Enfin, pour un nouveau il est souvent utile d'avoir un pack de bienvenue avec par exemple un document récapitulant les informations utiles : un trombinoscope, une liste de mots de passe (pour la photocopieuse par exemple), et une liste de personnes à contacter en fonction des besoins.

- **Préparez une check-list de tâches à accomplir**

Rien de pire pour un nouveau que d'être confronté à une nouvelle organisation sans savoir précisément quoi faire. Pour éviter ça, préparez lui une check-list de choses à faire durant les premiers jours. Il peut s'agir de missions concrètes supposées lui donner un aperçu réel de son poste et de ce que l'on attend de lui, mais aussi de missions plus simples, voire drôles, liées soit à son poste soit à la vie de l'équipe.

Par exemple :

- Activer son compte sur le réseau social interne
- Communiquer avec le logiciel de communication interne de l'entreprise (Slack, Microsoft Teams, HipChat ...)
- Faire une partie de ping pong ou de baby-foot avec au moins un collaborateur
- Effectuer une, deux ou trois missions simples
- Scanner un document

- Lire le guide de bienvenue
- Écrire une liste de questions à ses collaborateurs les plus proches
- Utiliser l'agenda interne
- Prendre une photo corporate pour l'organigramme interne

### **Décryptez vos processus**

Une étape importante pour s'intégrer dans n'importe quelle organisation est de bien en comprendre les processus, afin d'avoir une compréhension globale du fonctionnement de l'entreprise. Quels sont les différents départements, les équipes, comment fonctionnent-elles entre-elles, quelle est la structure hiérarchique, les personnes référentes : voilà une liste de question auxquelles il faut absolument répondre au risque de laisser sa nouvelle recrue dans le flou complet.

Mais il faut aussi expliquer et montrer les processus digitaux : quels sont les outils de communication en interne, les logiciels utilisés, les procédures pour les outils informatiques, comment fonctionne la base de données internes. Et bien évidemment, il faut aussi prendre le temps de parler de tous ces processus plus ou moins informels mais qui constituent le coeur de la vie de l'entreprise : quels sont les bons spots pour le déjeuner par exemple, comment s'organisent les pauses, ou les activités hors du travail.

- **Prenez le temps de faire connaissance**

Accordez un temps spécifique à des rencontres avec les collaborateurs. Pour un nouveau, il est important de connaître le rôle de chacun dans la structure, de bien situer son activité et ses champs de compétence. Ainsi, il saura à qui s'adresser en fonction de ses besoins.

Mais ce temps doit aussi être l'occasion de connaître un peu mieux les personnes qu'il fréquentera au quotidien, y compris sur le plan personnel. Ainsi, lors des premiers jours suivant l'arrivée, chacun des collaborateurs directs du nouvel arrivant peut aménager un moment de partage durant lequel il expliquera mieux son rôle dans l'équipe, et où il pourra également mieux se présenter sur le plan personnel. Cela peut être l'occasion pour chaque collaborateur de s'imaginer une sorte de carte d'identité récapitulative, avec par exemple 3 choses importantes à savoir sur son poste et ses missions et 3 choses importantes à savoir sur lui sur le plan personnel.

- **Organisez un évènement "hors les murs" rapidement**

Un verre après le travail, un repas au restaurant pour prendre le temps de discuter sans la pression du travail, une activité d'intégration.

[Consulté le 30/11/20 sur <https://youmatter.world/fr/onboarding-comment-integrer-recrue/>]